EFE

FORMATIONS PARIS - LYON 2015

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- Optimiser son organisation pour gagner du temps
- Développer son assertivité et son leadership
- Négocier et convaincre
- Créativité et compétences personnelles
- Bien-être au travail et gestion du stress
- Être acteur de son évolution professionnelle
- Développement personnel au service de l'efficacité professionnelle
- Communications écrite et orale
- Négociation appliquée

ASSISTANT(E)S - SECRÉTAIRES

- Les fondamentaux du métier d'assistant(e)
- Efficacité professionnelle pour assistant(e)
- Développer son potentiel
- Communications écrite et orale
- Se spécialiser dans une fonction

WWW.EFE.FR

ÉDITO

Photo : © Delphine Perrin

Laetitia BONNISSANT
Directeur Général Adjoint
Secteur Privé
lbonnissant@efe.fr
@Laetixe

Le selfie de groupe illustrant notre couverture 2015 n'est pas un effet de mode ou une sélection choisie de " faux gens ", mais une occasion saisie de vous présenter une partie des collaborateurs d'EFE.
Chaque année ce sont eux qui **s'interrogent sur vos métiers et compétences en évolution permanente**, afin de **concevoir les formations nouvelles** et d'**actualiser les anciennes** pour vous garantir **un " return on learning " conforme à vos attentes légitimes**.

Ce sont eux qui vous guident dans vos choix, vous conseillent sur le financement adapté et vous accueillent dans nos centres de formation.

Dans le contexte de la nouvelle réforme de la formation, tous se mobilisent pour vous **accompagner dans la conception de vos plans de formation** et **la mise en œuvre du compte personnel de formation** de vos collaborateurs.

La nouvelle loi rappelle **l'obligation des entreprises en matière d'adaptation des compétences de leurs salariés** et nous sommes plus que jamais à vos côtés pour vous proposer des solutions adaptées à travers **notre offre de formation 2015** dans les domaines " **Efficacité professionnelle - Développement personnel** " et " **Assistant(e)s - Secrétaires** " :

- **19 créations dont 1 parcours métier**, à suivre sur plusieurs mois voire plusieurs années, et validés par un certificat professionnel
- **2 cycles certifiants validés par un CP FFP, enrichis d'une " communauté d'apprenants "** permettant de vous connecter à distance pour échanger entre vous avant, pendant et après la formation
- **la mise en place de la VAE** parce que l'expérience acquise vaut bien un diplôme... n'hésitez pas à nous contacter à ce sujet !

Enfin, il est utile de rappeler ici que **toutes nos formations s'inscrivent dans le cadre légal** avec des programmes préétablis, précisant les prérequis, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre pour atteindre des objectifs clairement identifiés, ainsi que les nombreux outils permettant de suivre l'exécution et d'en apprécier les résultats. Et bien sûr, **toutes nos formations phares sont déployées dans une approche blended learning** qui permet de renforcer l'efficacité des compétences acquises dans la durée.

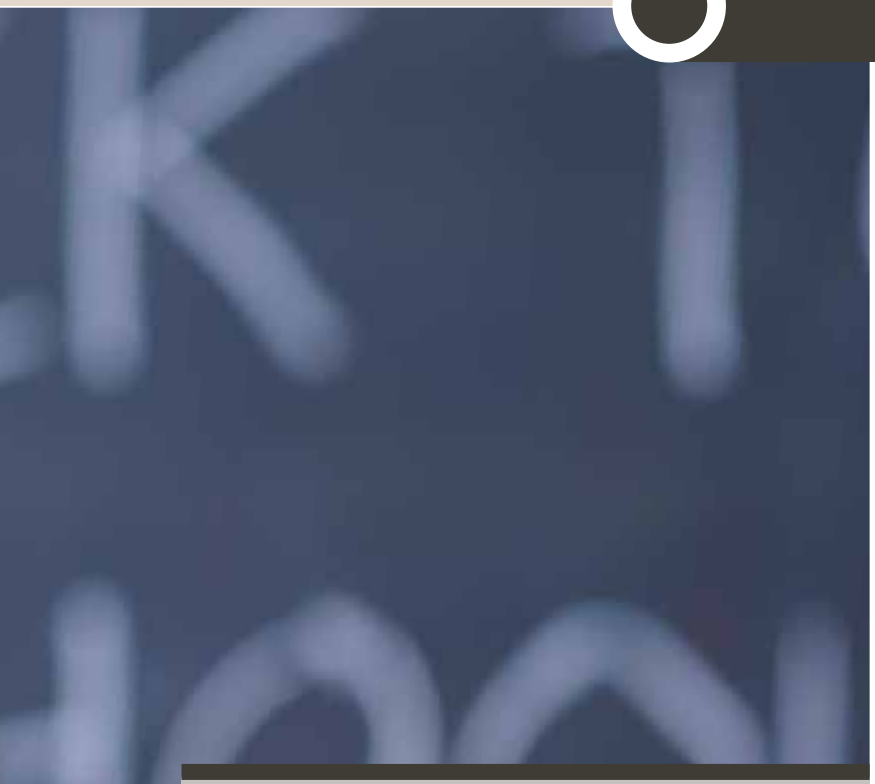
Parce que la formation est notre métier et qu'elle reste la meilleure clé de la réussite et de l'épanouissement professionnel de chacun.

ABILWAYS

ABILWAYS est la marque qui regroupe les pôles d'expertise de notre groupe multispécialiste : EFE, CFPJ, ISM, IDCC, ACP FORMATION, Pyramyd, E-Learning Time, IFE Benelux, IFE Portugal et d'autres à venir.
Les caractéristiques et les ambitions d'ABILWAYS sont la recherche incessante de la qualité, le respect de l'humain, l'innovation permanente, l'ouverture sur le monde et une confiance inébranlable dans l'avenir. ABILWAYS dit bien ce qu'il veut dire : les voies du savoir-faire et de l'action pour répondre aux entreprises et aux organisations qui ont compris que la formation est le chemin vers l'innovation et le développement. Parce que la formation est l'outil stratégique du changement et la clé du futur pour s'adapter à un environnement en mutation permanente. Parce que les connaissances, les compétences, la créativité et la motivation des femmes et des hommes sont créatrices de valeur et sont le bien le plus précieux des entreprises.
Avec ses 300 collaborateurs, ABILWAYS forme chaque année 20 000 personnes des secteurs public et privé, en France et à l'étranger.

www.abilways.com

SOMMAIRE



VOTRE CATALOGUE EFE

Mode d'emploi 4
Une offre multiformat 6
Du Blended Learning au 100 % à distance 8
Diplômes & certificats 10
Votre parcours métier à la carte 11
10 bonnes raisons de choisir EFE 12
Les services + d'EFE 14
Le groupe ABILWAYS 16
Votre formation étape par étape 112
Bulletin d'inscription 113

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Optimiser son organisation pour gagner du temps 24
Développer son assertivité et son leadership 32
Négocier et convaincre 39
Créativité et compétences personnelles 44
Bien-être au travail et gestion du stress 49
Être acteur de son évolution professionnelle 54
Développement personnel au service de l'efficacité professionnelle 60
Communications écrite et orale 73
Négociation appliquée 87

ASSISTANT(E)S SECRÉTAIRES

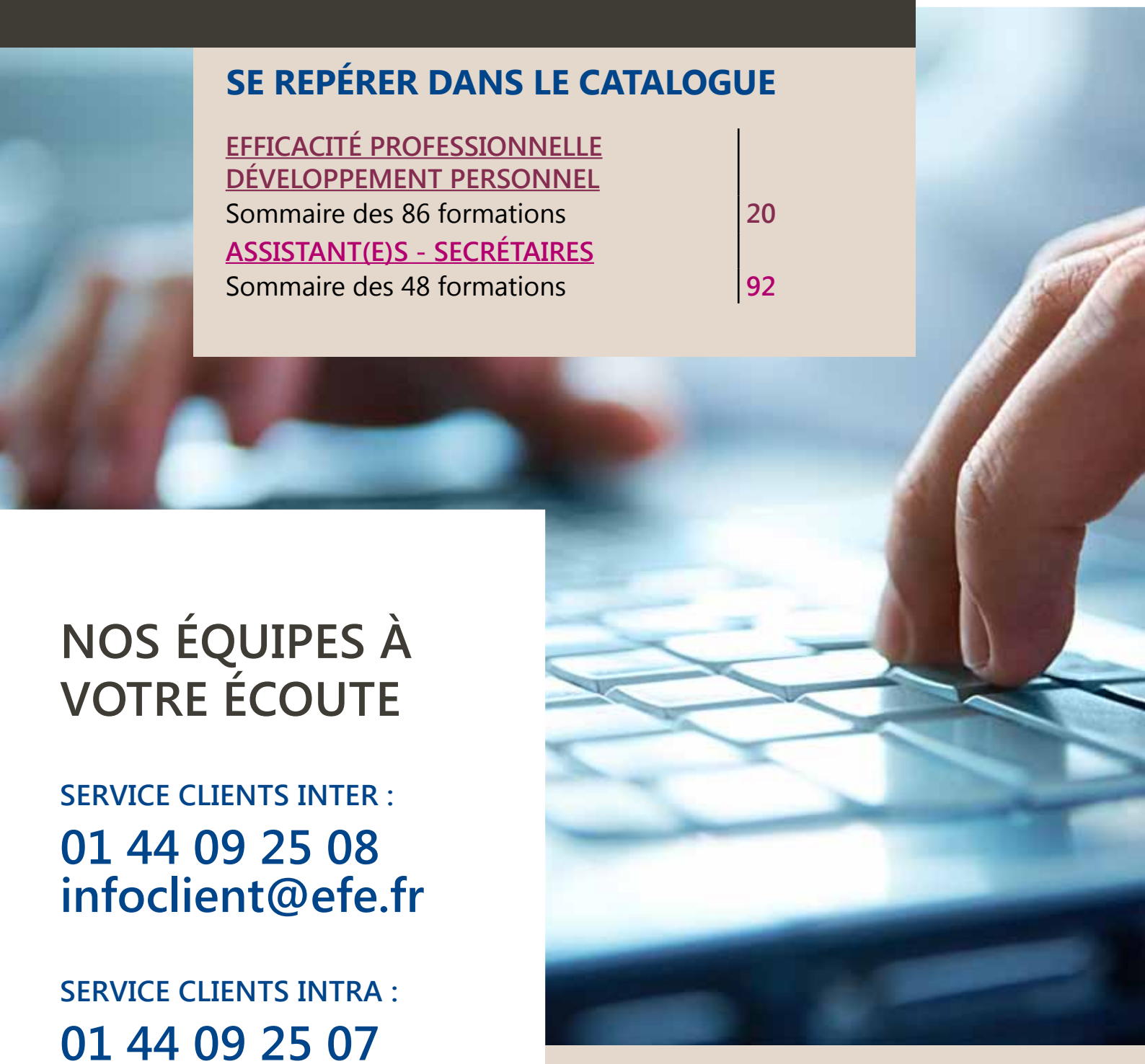
Les fondamentaux du métier d'assistant(e) 95
Efficacité professionnelle pour assistant(e) 104
Développer son potentiel 106
Communications écrite et orale 107
Se spécialiser dans une fonction 108

VOTRE CATALOGUE EFE

SE REPÉRER DANS LE CATALOGUE

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
Sommaire des 86 formations 20

ASSISTANT(E)S - SECRÉTAIRES
Sommaire des 48 formations 92



NOS ÉQUIPES À VOTRE ÉCOUTE

SERVICE CLIENTS INTER :
01 44 09 25 08
infoclient@efe.fr

SERVICE CLIENTS INTRA :
01 44 09 25 07
intra@efe.fr

MODE D'EMPLOI

NOUVEAU
Parce que vos métiers évoluent, nos formations aussi !

BLENDED LEARNING
Nos 350 formations mixant présentiel et modalités distancielles
Plus d'informations p. 8

SUPPORT ÉCRIT DÉMATÉRIALISÉ
Votre support pédagogique accessible en ligne pendant 6 mois

ANGLAIS
Because it's the business language, let's train in english!

CP FFP
Formations validées par un Certificat Professionnel FFP
Plus d'informations p. 10

PARCOURS MÉTIER
Repérez les formations courtes pour créer votre parcours métier
Plus d'informations p. 11

DIPLÔME
Nos formations diplômantes en version executive
Plus d'informations p. 10

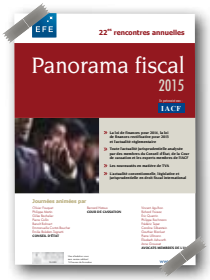
WWW.EFE.FR // EFE 7 JOURS SUR 7

RETROUVEZ TOUTE NOTRE ACTUALITÉ
ET L'ENSEMBLE DE NOTRE OFFRE

LE CATALOGUE EN VERSION INTERACTIVE
LE BON GESTE POUR LA PLANÈTE

UNE OFFRE DE FORMATION MULTIFORMAT...

150 CONFÉRENCES D'ACTUALITÉ



- Des **journées professionnelles** à forte valeur ajoutée
- Animées par les **experts reconnus** du moment
- Pour échanger les **meilleures pratiques** avec ses pairs

900 FORMATIONS CATALOGUE

- **L'expertise et la pédagogie** sur des formats courts et longs
- Animées par des **opérationnels** passionnés par leur métier
- Garantissent un **retour sur investissement immédiat**

10 SUMMER DAYS

- 3,5 jours consécutifs pour **mettre à jour ses pratiques**
- Un format unique alternant **compétences métiers et relationnelles**

63 DIPLÔMES ET CERTIFICATS

- **Masters / Mastères en version executive** compatibles avec une activité professionnelle

diplôme

- **Certificat professionnel FFP** pour attester de la maîtrise d'un métier, d'une fonction, d'une activité

CP ffp

SOLUTIONS INTRA - SUR MESURE

- L'assurance d'une **réponse adaptée** à son contexte, sa culture d'entreprise et ses objectifs business
- Un suivi jusqu'à la **mesure des résultats** et des effets produits

FORMATIONS E-LEARNING

Blended Learning

- **BLENDED LEARNING**
  Des modalités distancielles pour vous accompagner avant, pendant et après la formation en présentiel
- **EXTENSION LEARNING**
  Formations 100 % à distance combinant modules e-learning, classes virtuelles et e-tutorat
- **COMMUNAUTÉS D'APPRENANTS**
  Une plate-forme collaborative pour partager savoirs et pratiques

talkSpirit

POUR APPRENDRE AUTREMENT

LA PÉDAGOGIE PRO® PAR EFE

Pratiquer grâce à une pédagogie professionnalisante, dispensée par des experts de terrain
Répondre de manière concrète aux problématiques métiers des participants
Optimiser l'acquisition des savoirs grâce au Blended Learning et aux communautés d'apprenants

LES JEUX PÉDAGOGIQUES

- Le **Méli-mélo** pour découvrir un contenu
- Le **Domino quiz** pour mesurer les prérequis
- Le **Juri-bingo** pour évaluer les connaissances acquises
- La **Course aux savoirs** pour partager des pratiques et/ou appliquer une technique

LES ANIMATEURS LABELLISÉS PAR EFE

- Des **opérationnels** sélectionnés pour leur expertise
- **Formés à la pédagogie**, puis **labellisés** " Partenaires EFE "
- **Évalués** à chaque animation sur leurs **compétences techniques et pédagogiques**

LA DIGITAL ROOM

- Un lieu stratégique où cohabitent **web**, **radio**, **télé**, **mobile** et **réseaux sociaux**
- Vivez une expérience digitale, scénarisée et collective pour **intégrer les réflexes numériques à 360°**

DU BLENDED LEARNING...

350 FORMATIONS intégrant des modalités distancielles pour vous accompagner avant, pendant et après la formation en présentiel

Blended Learning | e-évaluation amont | module e-learning | formation présentielle | exercices d'intersession | formation présentielle | e-évaluation aval | classe virtuelle | communautés d'apprenants

E-ÉVALUATION AMONT
Pour tester son niveau de connaissances en amont de la formation présentielle

MODULE E-LEARNING
- Soit pour se préparer au présentiel
- Soit pour renforcer l'acquisition de nouveaux savoirs et de nouvelles compétences

FORMATION PRÉSENTIELLE
Pour vivre des mises en situation et partager des retours d'expériences avec ses pairs

EXERCICES D'INTERSESSION
Dans les formations longues, pour valider les acquis et préparer la session suivante

E-ÉVALUATION AVAL
Pour valider les acquis de la formation et formaliser sa progression

CLASSE VIRTUELLE
- Soit pour favoriser les retours d'expériences post formation
- Soit pour aider à formaliser son mémoire et préparer sa soutenance dans les formations certifiantes

COMMUNAUTÉS D'APPRENANTS
Une plate-forme collaborative pour partager savoirs et pratiques pendant et après sa formation

AU 100 % À DISTANCE

50 FORMATIONS 100 % À DISTANCE

Pour se former à tout moment, à son rythme et au meilleur coût

- Des **modules e-learning** conçus par nos experts et 100 % opérationnels
- Des **" Extension Learning "** conçus par E-Learning Time et CrossKnowledge, combinant modules e-learning, classes virtuelles et e-tutorat

Retrouvez notre offre sur www.efe.fr

ÉCHANGEZ AVEC NOS EXPERTS EN LIGNE

- **9 newsletters mensuelles gratuites** sur nos domaines experts pour décoder l'actualité de votre métier
- Retrouvez nos experts sur les **blogs thématiques EFE** et commentez l'actualité

Abonnez-vous gratuitement !

Rejoignez-nous !

DIPLÔMES & CERTIFICATS

LES MASTERS / MASTÈRES

EFE ET SES PARTENAIRES proposent des formations diplômantes version Executive, compatibles avec votre activité professionnelle

MASTER VERSION EXECUTIVE
DIPLÔME NATIONAL EN
GESTION FISCALE DE L'ENTREPRISE
UNE OPPORTUNITÉ UNIQUE D'ÊTRE FORMÉ PAR LES MEILLEURS EXPERTS

sciencespo.aix

MASTER GESTION FISCALE DE L'ENTREPRISE

Diplôme national en partenariat avec Sciences Po Aix

Plus d'informations sur www.efe.fr

MASTER VERSION EXECUTIVE
DIPLÔME NATIONAL EN
MANAGEMENT PUBLIC ET GOUVERNANCE
UNE OPPORTUNITÉ UNIQUE D'ÊTRE FORMÉ PAR LES MEILLEURS EXPERTS

sciencespo.aix

MASTER MANAGEMENT PUBLIC ET GOUVERNANCE

Diplôme national en partenariat avec Sciences Po Aix

Plus d'informations sur www.efe.fr

KEDGE BUSINESS SCHOOL

MASTÈRE SPÉCIALISÉ MONTAGE D'OPÉRATIONS EN AMÉNAGEMENT, URBANISME & IMMOBILIER

Accrédité par la Conférence des Grandes Écoles, en partenariat avec Kedge Business School

Plus d'informations sur www.efe.fr

LES CERTIFICATS PROFESSIONNELS FFP

32 CYCLES CERTIFIANTS

30 PARCOURS MÉTIERS

La Certification Professionnelle FFP, délivrée par un jury d'experts, valide des compétences en attestant de la maîtrise d'un métier, d'une fonction, d'une activité.

■ **Bénéfices pour le salarié**
- La validation officielle des acquis de la formation
- La reconnaissance des compétences professionnelles

■ **Bénéfices pour l'entreprise**
- La mesure objective des résultats de la formation
- La garantie du développement des compétences de vos collaborateurs

Retrouvez la liste des cycles certifiants CP FFP sur www.efe.fr et les parcours métiers dans nos domaines experts.

LA VAE - VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Savez-vous que votre expérience vaut un diplôme ?

La VAE permet de :
- valider des savoirs, savoir-faire et compétences acquis dans une activité, une fonction, un métier
- obtenir, sans formation ou avec un complément de formation, une certification professionnelle

Un processus en 3 étapes :
1. Étude de recevabilité de la candidature
2. Constitution du dossier de VAE et accompagnement personnalisé sur demande
3. Validation totale ou partielle des compétences clés devant un jury de certification

La certification obtenue par la VAE est la même que celle obtenue par la formation continue.

RETROUVEZ LES CONDITIONS, MODALITÉS ET FINANCEMENTS SUR **WWW.EFE.FR**

VOTRE PARCOURS MÉTIER À LA CARTE

VALIDEZ VOS COMPÉTENCES MÉTIER AVEC EFE EN 3 ÉTAPES

1. Sélectionnez votre métier, EFE identifie pour vous les compétences associées

30 PARCOURS MÉTIERS À VOTRE DISPOSITION :

1. Chef de projet
2. Manager de proximité
3. Middle manager
4. Top manager
5. Responsable RH
6. Responsable formation
7. Juriste d'entreprise
8. Juriste en droit social
9. Juriste en droit des sociétés
10. Juriste en droit des contrats
11. Juriste en droit bancaire
12. Juriste en droit des assurances
13. Assistant(e) juridique
14. Responsable financier
15. Chef comptable
16. Contrôleur de gestion
17. Fiscaliste d'entreprise
18. Ingénieur patrimonial
19. Intermédiaire en assurance
20. Gestionnaire des sinistres IARD
21. Acheteur public
22. Responsable urbanisme et aménagement
23. Aménageur
24. Chargé d'opérations immobilières
25. Maître d'ouvrage
26. Directeur immobilier
27. Responsable SSE
28. Responsable environnement
29. Responsable énergie
30. Assistant(e) de direction

Retrouvez les parcours métiers dans nos domaines experts et repérez les formations associées grâce au picto Parcours métier

2. Identifiez vos compétences et vos besoins pour construire votre parcours à la carte

- Je veux apprendre un métier, je choisis le cycle certifiant correspondant **(liste des cycles certifiants sur www.efe.fr)**
- Je veux compléter mon expertise métier : je sélectionne les formations dont j'ai besoin à l'aide du picto **parcours métier** pour construire mon parcours métier
- Je maîtrise toutes les compétences de mon métier et je passe directement à l'étape 3

3. Certifiez vos compétences métier

- Pour les cycles certifiants et les parcours métiers : optez pour la **certification CP FFP** sur simple demande (option payante)
- Pour une **certification CP FFP en candidat libre** : déposez un dossier attestant de votre expertise métier et soutenez un mémoire professionnel devant un jury **(voir p. 10)**

NOS ÉQUIPES À VOTRE ÉCOUTE :
01 44 09 25 08
infoclient@efe.fr

10 BONNES RAISONS

FORMATIONS CATALOGUE

1 DES FORMATIONS CONÇUES PAR DES PROFESSIONNELS POUR DES PROFESSIONNELS

- Des **spécialistes sectoriels EFE**
- **Experts** en contenu
- **Formés à la pédagogie** pour construire l'offre formation

2 UNE ÉQUIPE D'ANIMATEURS EXPERTS DE TERRAIN, PÉDAGOGUES ET IDENTIFIÉS

- **Sélectionnés** pour leurs compétences opérationnelles
- **Formés à nos méthodes de pédagogie interactive**
- **Leurs noms et qualités affichés sur les programmes**

3 UN LIEU D'ÉCHANGES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

- **2 à 15 participants** par session pour faciliter l'apprentissage
- Un espace privilégié de **networking et d'échanges professionnels**

4 UN SUPPORT PÉDAGOGIQUE ET UN BILAN QUALITÉ DÉMATÉRIALISÉS

- Un **support pédagogique** accessible en ligne pendant 6 mois
- **À J+3 un bilan qualité dématérialisé** pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation
- **Une e-évaluation des acquis réalisée à froid** pour les formations qui le prévoient

5 LES GARANTIES D'ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES DE RÉFÉRENCE

- **Membre de la FFP** www.ffp.org
- **Certificat de qualification ISQ OPQF** www.isqualification.com
- **Homologations :**
  - **CNB** www.cnb.avocat.fr
  - **CSN** www.notaires.fr
  - **CNCC** www.cncc.fr

SERVICE CLIENTS INTER

01 44 09 25 08

infoclient@efe.fr

DE CHOISIR EFE

SOLUTIONS INTRA - SUR MESURE

6 UNE ANALYSE DÉTAILLÉE DE VOS ENJEUX

- Une **compréhension précise et créative** de votre contexte, votre culture d'entreprise et vos objectifs business
- Des **entretiens de cadrage** avec les responsables et managers opérationnels pour **sécuriser le projet**

7 UNE RÉPONSE SOUS 48 HEURES

- **48 heures** pour une formation catalogue déclinée en intra
- **5 jours** pour une solution sur mesure

8 UNE ÉQUIPE PROJET DÉDIÉE

- Un **chef de projet** pour coordonner l'action des experts et du formateur référent
- Un **pilotage** de la conception au déploiement pour s'adapter en permanence
- Une **assistante administrative et logistique** dédiée à la réussite de votre projet

9 UNE ÉVALUATION OPÉRATIONNELLE POST FORMATION

- **À chaud** pour apprécier l'atteinte des objectifs et la qualité de l'animation
- **À froid** pour mesurer concrètement le Return on Learning et la réelle mise en application des acquis

10 DISPOSITIFS BLENDED ET SOCIAL LEARNING

- Des parcours de formation associant **présentiel, modules e-learning et outils collaboratifs**
- La conception de **modules e-learning sur mesure**
- La création d'une **plate-forme collaborative** dédiée à votre projet

SERVICE CLIENTS INTRA

01 44 09 25 07

intra@efe.fr

LES SERVICES + D'EFE...

DES SESSIONS GARANTIES

- Identifiées sur notre site www.efe.fr
- Proposées par nos conseillers lors de votre inscription

UN CONSEIL OPÉRATIONNEL ET FINANCIER

- Une équipe **à votre écoute** pour vous orienter dans vos choix et **simplifier vos démarches administratives**
- Un conseil avisé sur les **modalités de financement** de la formation pour **optimiser votre budget**

UNE RELATION CLIENT DE PROXIMITÉ

- Un **accompagnement permanent** avant, pendant et après la formation assuré par l'ensemble des équipes d'EFE
- Votre **fidélité récompensée** : ventes flash et promotions dédiées vous sont réservées

UNE DÉMARCHE QUALITÉ ORIENTÉE RÉSULTATS

- Un **taux de satisfaction annuel de 98,2 %**
- Un **rappel systématique** des participants insatisfaits pour trouver des solutions alternatives
- **LEARNING ADVISOR®** : les avis et recommandations des participants à nos formations pour un choix éclairé

Retrouvez Learning Advisor® sur chaque formation

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

01 44 09 25 08

infoclient@efe.fr

POUR VOUS FACILITER LA FORMATION

DES CONDITIONS TARIFAIRES CLAIREMENT IDENTIFIÉES

- **Nouveau client** : 15 % de réduction sur votre 2e commande dans un délai de 3 mois après la 1re inscription
- **10 % de réduction** sur le 2e collaborateur inscrit à une même session de formation
- **15 % de réduction** dès le 3e collaborateur inscrit à une même session de formation
- **Des accords cadres** négociés annuellement pour optimiser votre plan de formation

POUR EN BÉNÉFICIER, CONTACTEZ LE

01 44 09 25 08

DES ACCORDS CADRES POUR DES PRESTATIONS DÉDIÉES

- Une **remise annuelle** négociée pour l'ensemble de vos établissements
- Un **interlocuteur unique** en charge du suivi de votre compte
- Une **gestion** administrative et un **suivi** post-formation **adaptés à vos exigences**
- Un **traitement prioritaire** de vos demandes de formation intra sur mesure

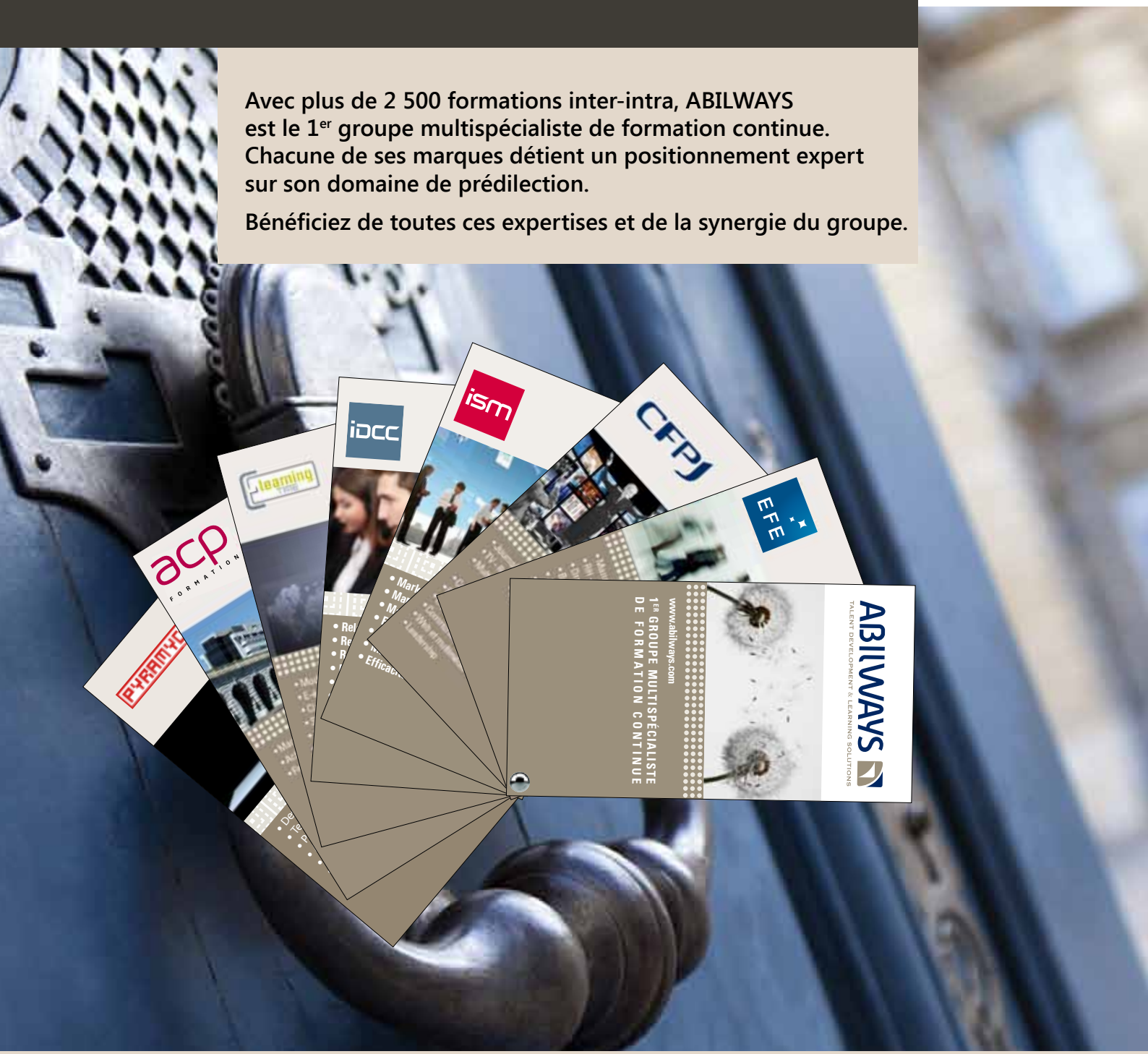
CONTACTEZ NOTRE SERVICE GRANDS COMPTES AU

01 44 09 25 07

LE GROUPE

Avec plus de 2 500 formations inter-intra, ABILWAYS est le 1er groupe multispécialiste de formation continue. Chacune de ses marques détient un positionnement expert sur son domaine de prédilection.

Bénéficiez de toutes ces expertises et de la synergie du groupe.



WWW.ABILWAYS.COM

RETROUVEZ TOUTE NOTRE ACTUALITÉ
ET L'ENSEMBLE DE NOTRE OFFRE

ABILWAYS

www.efe.fr

1 000 formations destinées aux secteurs privé et public, toutes déclinables en intra

- Management et efficacité professionnelle
- RH - Droit social
- Droit des affaires
- Finance - Gestion
- Fiscalité - Comptabilité
- Banque - Assurance
- Environnement - Énergie
- Secteur public

www.cfpj.com

CFPJ Communication

200 formations dédiées aux techniques de communication
3 000 professionnels formés chaque année, en inter ou en intra

- Communication interne et externe
- Web et multimédia
- Communication visuelle
- Relations presse
- Expression orale et écrite
- Leadership

CFPJ Médias

La formation continue des journalistes et des médias
200 formations en multimédia, audiovisuel et presse écrite

www.pyramyd.fr

150 formations destinées aux professionnels de la création et de la communication visuelle

- Design et création graphique
- Technologies web et production digitale
- Applis mobiles
- PAO
- Photo / Vidéo / 3D

www.elearningtime.com

Division e-Learning du groupe ABILWAYS

- Conception de parcours blended ou 100 % distanciel
- Dispositifs e-learning pour vos collaborateurs, vos clients, vos produits
- Modules scénarisés, vidéos, gamification
- Mobile learning
- Social learning et espaces collaboratifs

www.ism.fr

400 formations, à Paris et en région, en inter comme en intra

- Marketing stratégique et opérationnel, marketing digital, marketing direct, études marketing
- Vente
- Commercial
- Management et efficacité professionnelle

www.idcc.fr

40 formations

- Relation client
- Satisfaction client
- Développement des compétences et management de proximité

www.acpformation.fr

130 formations destinées au secteur public

- Marchés publics
- Achats publics
- Finances publiques

Le groupe à l'international

IFE BENELUX
www.ifebenelux.com

300 formations inter toutes déclinables en intra
Français, anglais et néerlandais
Bruxelles, Namur, Anvers et Luxembourg

IFE PORTUGAL
www.ife.pt.com

130 formations, salons professionnels et congrès, 7 magazines spécialisés

3 QUESTIONS À L'EXPERT

Stéphanie Marécaux
Sophrologue, formatrice en développement personnel
et ancienne journaliste experte en Santé/Bien-être

" *Travailler son efficacité implique de travailler sur sa personnalité afin de développer ses compétences et ses qualités* "

.1

Efficacité professionnelle, développement personnel, ces termes font souvent peur. Comment les formations de ces domaines peuvent-elles pourtant influencer le quotidien professionnel ?

Ces formations visent à faire émerger le potentiel que chacun porte en soi et à mobiliser ses ressources propres pour progresser et avancer. Travailler son efficacité implique donc de travailler sur sa personnalité afin de développer ses compétences et ses qualités mais aussi de dynamiser certains aspects de sa personnalité qui sont inexploités ou insoupçonnés, comme l'assertivité.

.2

La formation peut-elle, dans ces domaines, être suivie d'effets dans l'efficacité des collaborateurs ?

Le contenu de ces formations repose sur des méthodes reconnues qui offrent une palette d'outils concrets pour monter en compétences en termes de leadership, d'assertivité, d'organisation, de confiance en soi.... À condition bien sûr de mettre en pratique ces clés sans attendre et de les utiliser régulièrement. C'est également l'occasion de prendre du recul sur soi et son activité professionnelle.

.3

On parle d'intelligence émotionnelle, d'intelligence relationnelle... Quels sont leurs impacts sur la vie en entreprise ?

Développer ses compétences émotionnelles, c'est s'offrir la possibilité de sortir d'un comportement réactif qui peut être source de conflits, se donner le droit d'exprimer ses émotions pour être entendu et compris, gérer la réaction d'un collaborateur en faisant preuve d'empathie et tant d'autres choses encore. Quant à l'intelligence relationnelle, elle vise notamment à instaurer un rapport de confiance entre collègues ou collaborateurs, en privilégiant la qualité de la relation, en améliorant ses capacités d'écoute et d'adaptabilité... Et ce, pour aboutir à un échange constructif et positif, orienté vers une recherche de solutions.

TÉMOIGNAGE

“ Les sollicitations intempestives et multiples qui me sont adressées quotidiennement m'empêchent d'avancer dans mes propres missions. Les méthodes et outils présentés par la formatrice m'ont permis de savoir comment m'affirmer davantage, prendre le temps de la réflexion avant de répondre à une sollicitation et, surtout, comment proposer une solution alternative après avoir dit non. Je sais maintenant protéger mon poste et ne me mets plus dans des situations difficiles pour ne pas avoir osé dire non.

Akoffa FIADJOE
Assistante Commerciale Export
ETHICON - JOHNSON & JOHNSON MEDICAL PRODUCTS

Participante à la formation
" Oser dire non " p. 38

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

"*Lorsque deux forces sont jointes, leur efficacité est double* " Isaac Newton. L'adage se vérifie en entreprise. **Le travail d'équipe**, **l'implication** des collaborateurs, la conscience du **sens de ses missions** et de leur impact sur le groupe permettent à chacun de **prendre conscience de son poids dans l'organisation**.

Inciter vos collaborateurs à **monter en compétences** sur des thèmes aussi variés que la **communication**, la **gestion des conflits**, **du stress** ou **du temps**, la maîtrise de nouveaux outils comme le **Mind mapping**, vous permet de compter sur des **salariés engagés** dans la **performance collective**.

Pour répondre aux nouvelles exigences de professionnalisation, EFE propose une **offre de formation 2015** résolument axée sur les **compétences** et **attentes opérationnelles** de vos salariés et répond à **vos objectifs de performance**, d'implication et de **motivation de vos équipes**.

Crédit photo : © Delphine Perrin

Tatiana MAROT
Responsable du secteur
Efficacité professionnelle
Développement personnel
@TatianaMarot

86
FORMATIONS

- 11 NOUVEAUTÉS
- 6 CYCLES LONGS

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Formations longues

Les fondamentaux de l'efficacité professionnelle	New	24
Mieux se connaître pour gagner en efficacité		61
Les 6 piliers du développement personnel		65
Assertivité et leadership - Niveau 2		33
S'affirmer et sortir des conflits - Assertivité niveau 2	New	36
Négociation des achats		88

Optimiser son organisation pour gagner du temps

Les fondamentaux de l'efficacité professionnelle **Cycle long**	New	24

▪ Pour managers et cadres

Manager, regagner la maîtrise de son temps		25
Manager son temps et ses priorités au sein d'un service juridique		25
Réussir ses réunions		26
Animer des réunions de créativité		26

▪ Pour assistant(e)s

Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook		104
Assistant(e) : mieux gérer son temps et ses priorités		104
Les 7 outils de l'assistant(e) efficace		102

▪ Pour tous

Gestion du temps - **Témoignage client intra**		27
Mieux gérer son temps pour gagner en efficacité		28
S'organiser, optimiser... et agir !		29
Améliorer son efficacité avec Outlook		29
Infobésité : 5 étapes pour y faire face		30
Lecture efficace - **Formation CFPJ**		30
Optimiser sa méthode de classement		31

Développer son assertivité et son leadership

▪ Pour managers et cadres

Assertivité et leadership		32
Assertivité et leadership - Niveau 2 **- Cycle long**		33
Détecter et développer son style de leadership		34

▪ Pour assistant(e)s

S'affirmer en situation professionnelle		106
Assistant(e) de plusieurs managers		103

▪ Pour tous

Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1	New	35
S'affirmer et sortir des conflits - Assertivité niveau 2 **Cycle long**	New	36
Communication assertive		37
Oser dire non		38

Négocier et convaincre

▪ Pour managers et cadres

Le manager négociateur		39
Négociation raisonnée d'Harvard		39

▪ Pour tous

Développer sa capacité d'influence		40
Argumenter et persuader		41
Remporter l'adhésion en toute situation	New	42
Utiliser les techniques de négociation au quotidien		43

Créativité et compétences personnelles

▪ Développer sa créativité

Développer son potentiel créatif	New	44
Mobiliser le potentiel créatif de ses équipes	New	45
Animer des réunions de créativité		26
Améliorer son efficacité grâce au Mind mapping		46

▪ Renforcer son efficacité professionnelle

Développer sa mémoire		47
Développer ses capacités de concentration	New	48

Bien-être au travail et gestion du stress

Concilier vie pro / vie perso		49
5 clés pour faire face à la pression quotidienne		50
Maîtriser son stress pour améliorer ses performances		51
Les leviers du bien-être au travail		52
La médiation : outil efficace de gestion des conflits	New	53
Oser dire non		38

Votre support pédagogique accessible en ligne pendant 6 mois pour toutes les formations

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Être acteur de son évolution professionnelle

▪ Piloter et dynamiser sa carrière

Réussir au féminin 54
Enrichir et faire vivre son réseau professionnel 55
Dynamiser ses relations d'affaires sur les réseaux sociaux 55
Survivre à un cocktail, une soirée ou un événement 56
Valoriser son image professionnelle 57

▪ Préparer son départ à la retraite

Préparer son projet de vie après la retraite New 58
Transmettre son savoir-faire avant son départ en retraite 59
Préparer son dossier de retraite 59

Développement personnel au service de l'efficacité professionnelle

▪ Mieux se connaître

Découvrir et développer son potentiel 60
Mieux se connaître pour gagner en efficacité **Cycle long** 61
Révéler ses talents avec Map'Up® 62
Développer son intelligence émotionnelle 63
Gagner en estime de soi pour atteindre ses objectifs 64

▪ Développer ses qualités relationnelles

Les 6 piliers du développement personnel **Cycle long** 65
Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL 66
La PNL au service de son impact personnel 67
L'AT au service de sa communication professionnelle New 67
Développer des relations non hiérarchiques constructives 68
Développer son intelligence relationnelle 69
Formuler et recevoir une critique 70
Décoder les comportements et les mensonges 71
Faire face aux situations d'agressivité et aux incivilités New 72

Communications écrite et orale

▪ Communiquer à l'oral

Les bases de la communication orale 73
5 outils pour une communication impactante 74
Développer son aisance au téléphone 75
Prise de parole en public - **Formation CFPJ** 76
Renforcer sa communication par l'écoute active 76
Communication assertive 37
Être synthétique à l'écrit comme à l'oral 83
Communications écrite et orale opérationnelles 77
Communiquer en situation difficile 78

▪ Communiquer à l'écrit

Objectif zéro faute - **Formation CFPJ** 78
Écrire sans faute New 79
Améliorer ses écrits professionnels 80
Rédiger vite et bien 81
Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus 82
Rédiger des e-mails efficaces 82
Être synthétique à l'écrit comme à l'oral 83
Concevoir et animer une présentation PowerPoint 84
Communications écrite et orale opérationnelles 77

▪ Communication spécialisée

Développer une communication managériale efficace 85
Communication transversale 85
Communiquer efficacement autour du changement 86
Personnaliser sa communication grâce à la Process Com® 86

Négociation appliquée

Décoder les comportements et les mensonges 71
La négociation commerciale 87
Techniques de négociation pour juristes 87
Négociation des achats - **Cycle long** 88
Négociation des achats - Niveau 1 89
Négociation des achats - Niveau 2 89

Votre support pédagogique accessible en ligne pendant 6 mois pour toutes les formations

NOTRE COMITÉ PÉDAGOGIQUE

PRÉSENTATION

Ariane OCLIN
Consultante-formatrice

Consultante-formatrice depuis 10 ans, spécialiste de la gestion du stress et des relations interpersonnelles. Diplômée de Sciences-Po Paris, en Communication et Ressources Humaines et fondatrice de l'association Équilibre par le Mouvement, elle bénéficie d'un parcours de sportive et de danseuse qui lui a permis d'expérimenter et de se former aux différentes approches, corporelles et cognitives, de la gestion du stress.

Stéphanie MARÉCAUX
Consultante-formatrice

Formatrice en communication/développement personnel, sophrologue et ancienne journaliste experte en Santé / Bien-Être. Formée aux techniques théâtrales (Cours Florent) et à la PNL, elle accompagne des collaborateurs et managers dans le cadre de missions formation/coaching. Elle anime des formations en entreprise notamment dans les domaines de la gestion du stress, l'intelligence émotionnelle, la confiance en soi...

Christine CARSTENSEN
Consultante, formatrice et coach, membre de l'AEC

Formée à la psychologie et à la créativité à l'université Paris V, elle est auteur de plusieurs livres dont **Zen en un clin d'œil**. Elle intervient à l'École Centrale de Paris et consulte auprès de grandes entreprises sur le management et la créativité opérationnelle appliquée à l'entreprise.

Catherine BERLIET
Consultante-formatrice et coach

Elle intervient depuis 15 ans en conseil, formation, coaching de cadres et de dirigeants. Elle s'appuie sur une expérience de responsable d'équipe, de consultante en communication et sur une expertise en développement des compétences au sein d'un cabinet RH.

Elle est co-auteur de **Manager au quotidien** et des **Outils de développement personnel pour manager** aux Éditions Eyrolles.

André MEYER
Directeur Associé, TMT Formation

Une expérience au sein d'entreprises variées avec des missions diversifiées ainsi que la maîtrise parfaite de l'anglais lui ont permis d'intervenir sur des projets de grande ampleur, à l'international ou en France. Il travaille sur l'intelligence visuelle, la prise de décision, les techniques de créativité, l'organisation et l'utilisation raisonnée des nouvelles technologies.

Baptiste CALTÉ
Consultant, formateur, coach
Fondateur de l'agence Image & Reflet

DG et manager d'équipes opérationnelles en milieu international, dans le secteur de la mode et du luxe pendant 20 ans. Convaincu que l'image est un vecteur de communication puissant, il accompagne les entreprises et leurs équipes dans le développement de leur image identitaire, tant personnelle que corporate ou de marque. Il est certifié en coaching, team building et AT.

Sandrine VINAY
Consultante-formatrice et coach

Forte de 15 ans d'expérience en entreprise et de conseil en management, elle connaît particulièrement bien les problématiques individuelles tant dans la communication interne que la communication avec les clients.

Formée à la communication non violente, elle intervient en apportant son savoir-faire dans la gestion du stress et des émotions, le développement de l'intelligence relationnelle, la connaissance de soi, la communication interpersonnelle.

Pascale FLEURY
Consultante-formatrice et coach

Formatrice et coach depuis 10 ans, après 15 ans de banque et des études de gestion à Dauphine. Elle anime des formations en management, gestion du temps, communication à l'écrit et à l'oral et accompagne des équipes dans la recherche d'une cohésion plus grande. Elle intervient également en gestion des conflits avec des outils comme la PNL et la Process Com®.

EFE FORME ET ACCOMPAGNE SES CLIENTS EN EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL DEPUIS PLUS DE 10 ANS

NOTRE APPROCHE, NOTRE DÉONTOLOGIE

Gagner en aisance relationnelle, adopter un comportement adapté, être à l'écoute de soi et des autres, communiquer, savoir s'organiser, sont des sources indéniables d'efficacité.
Nos formations permettent à chacun de monter en puissance dans son poste tout en étant en accord avec ses motivations, ses besoins et ses valeurs.

Nos formations en développement personnel et efficacité professionnelle :

- s'adressent à toute personne ayant comme objectif d'accroître ses propres capacités
- visent à l'amélioration des relations au sein de l'entreprise, au développement des capacités personnelles et, par conséquent, à l'efficacité de tous
- ont un véritable effet de développement des savoir-faire et savoir-être professionnels

Elles sont conduites dans une intention conforme à la déontologie de la profession.

Pour chacune des formations proposées :

- les objectifs pédagogiques sont clairement définis et cohérents
- le lien avec les situations professionnelles est fait en permanence
- les formateurs ont été sélectionnés pour leur sérieux, leur fiabilité et leur expertise professionnelle.

Les fondamentaux de l'efficacité professionnelle

Cycle long pour gagner en maîtrise de son poste et de ses fonctions

New

Gagner en efficacité dans son poste, améliorer son talent de communicant, développer son assertivité et son leadership sont autant de compétences clés qui font la différence en entreprise. Gérer son stress, accroître sa maîtrise du temps en mettant en place des outils pertinents, s'adapter à ses interlocuteurs sont des leviers certains de montée en puissance et de participation à la performance collective.

OBJECTIFS

- Gérer son temps et son stress efficacement pour agir au mieux dans son poste.
- Développer son assertivité et sa communication interpersonnelle.
- Acquérir des bases solides de communication écrite.

PRÉREQUIS

Vouloir acquérir des clés de gestion du temps, du stress et développer ses compétences en communication.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant gagner en performance en travaillant sur diverses facettes de l'efficacité professionnelle

8 jours
56 heures

Code 53282

Tarif HT : 3 800 €
repas inclus

Paris
22-23 janvier, 12-13 février, 23-24 mars et 9-10 avril 2015
30-31 mars, 13-14 avril, 4-5 juin et 27-28 août 2015
9-10 juillet, 24-25 août, 5-6 octobre et 16-17 novembre 2015
24-25 septembre, 5-6 novembre 2015
10-11 décembre 2015 et 14-15 janvier 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment gérer votre temps, votre stress et vous appuyer sur des bases solides vous permettant de communiquer au quotidien, tant à l'écrit qu'à l'oral.

PROGRAMME

MODULE 1 Assertivité et leadership

Mieux se connaître pour mieux s'affirmer dans son environnement professionnel

- Comprendre les schémas comportementaux
  Partage d'expériences : analyse de situations relationnelles délicates
- Identifier ses tendances comportementales sous stress
  Autodiagnostic : ses réactions au stress

Mettre en œuvre les techniques d'affirmation de soi

- Construire un comportement affirmé
  Mise en situation : affirmation de soi dans diverses situations
- S'affirmer en situation difficile
- Mieux communiquer pour convaincre et faire partager ses idées
- Vendre ses idées
  Mise en situation : la conviction lors d'un entretien ou en réunion
  Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour affirmer sa personnalité

MODULE 2 Mieux gérer son temps pour gagner en efficacité

Analyser son emploi du temps

- Identifier son profil temps et mieux connaître ses propres rythmes de travail
- Reconnaître ses " voleurs de temps " pour mieux les éradiquer
  Autodiagnostic : sa relation au temps

Utiliser à bon escient les outils de maîtrise du temps

- Déceler ses objectifs et priorités
- Mieux organiser son emploi du temps personnel
  Étude de cas : identification des types d'activités sur lesquels économiser du temps
  Exercice d'application : conception de la Mind map des outils de gestion du temps

Réguler le flux des informations et optimiser son temps de communication

- Gérer ses e-mails
- Répondre aux sollicitations et savoir dire non
  Mise en situation : situations vécues par les participants
  Plan d'action personnel : définition de règles de gestion du temps applicables dans différentes situations professionnelles

MODULE 3 Améliorer ses écrits professionnels

Gagner du temps en préparant sa rédaction

Autodiagnostic : ses qualités rédactionnelles

- Mettre en place des outils efficaces pour faciliter sa rédaction
  Exercice d'application : utilisation de la carte mentale pour trouver des idées

Structurer ses écrits dans un plan

- Hiérarchiser ses idées
- Organiser ses paragraphes
  Mise en situation : choix du plan et du type d'écrit selon les situations professionnelles
  Exercice d'application : présentation d'un plan détaillé, travail à partir d'articles de presse

Adapter son message

- Connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels
- Soigner les règles d'usage du type d'écrit sélectionné
  Étude de cas : choix de la meilleure présentation selon le type d'écrit

Donner envie de lire

- Choisir des titres accrocheurs et rédiger des écrits impactants
- Améliorer la lisibilité du document en soignant sa présentation
  Étude de cas : étude de titres d'articles et discussion autour de leur impact
  Exercice d'application : travail en petits groupes sur la rédaction de différents types d'écrits professionnels

MODULE 4 Maîtriser son stress pour améliorer ses performances

Mieux se connaître : analyser ses propres réactions face au stress

- Repérer les symptômes permettant d'identifier le stress et ses causes
- Identifier son point d'équilibre
  Autodiagnostic : sa résistance au stress et son style de stressé

Prévenir et maîtriser son stress : les outils efficaces

- Cerner les différentes méthodes pour limiter ses tensions
  Mise en situation : exercices de respiration et de relaxation
- Mieux apprivoiser son stress et celui des autres par la mise en place de nouvelles pratiques

Comprendre et gérer les problématiques professionnelles du stress

- Prendre des applications concrètes
- Faire face aux situations professionnelles difficiles
  Mises en situation : entraînements à la gestion de situations stressantes

Manager, regagner la maîtrise de son temps

Gérer son temps et celui de son équipe

À l'heure des smartphones et des nouvelles technologies, le manager doit faire preuve d'une rigueur à toute épreuve pour ne pas être submergé par les nombreuses sollicitations. Pour garantir la performance de son équipe ou de son service, il doit gérer son temps comme une enveloppe budgétaire, en consacrer à son équipe tout en restant centré sur les missions à haute valeur ajoutée.

OBJECTIFS

- Gérer ses priorités pour se recentrer sur son métier de manager.
- Planifier les différentes tâches pour soi et son équipe.
- Mettre en place une stratégie pour ne plus subir le temps.

PRÉREQUIS

Avoir fait l'analyse de son emploi du temps avant la formation grâce à l'outil de diagnostic fourni.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers et cadres
- Responsables de service et d'équipe

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez gérer votre temps et celui de votre équipe.

Blended Learning : e-évaluation amont + formation présentielle

PROGRAMME

Diagnostiquer son emploi du temps pour se recentrer sur son cœur de métier

Autodiagnostic : de sa gestion du temps
- Analyser son emploi du temps
- Recentrer ses activités sur son périmètre d'action

Exercice d'application : identification des tâches urgentes et importantes, importantes mais non urgentes...

Améliorer sa gestion du temps

- Mettre en place une meilleure organisation de son emploi du temps

Mise en situation : réactions face à un événement ou une tâche imprévu
- Optimiser ses outils et méthodes d'organisation

Étude de cas : identification des gisements de temps et élaboration de ses plannings journaliers, hebdomadaires et mensuels

Gérer son temps et celui de son équipe pour être plus performant

- Les quatre temps du manager

Autodiagnostic : du temps consacré à chacune de ses activités et des axes d'amélioration

Partage d'expériences : la répartition optimale de ces quatre temps
- Manager le temps de son équipe

Partage d'expériences : le suivi des délégations
- Être disponible sans être à disposition

Mise en situation : formulation d'un non avec tact

3 jours 21 heures

Code 53203

Tarif HT : 1 770 €

repas inclus

Paris	
19 au 21 janvier 2015	8 au 10 juillet 2015
11 au 13 février 2015	16 au 18 septembre 2015
16 au 18 mars 2015	14 au 16 octobre 2015
13 au 15 avril 2015	16 au 18 novembre 2015
20 au 22 mai 2015	14 au 16 décembre 2015
15 au 17 juin 2015	20 au 22 janvier 2016
	8 au 10 février 2016

Manager son temps et ses priorités

Au sein d'un service juridique

Faire du temps son meilleur allié pour concilier performance et sécurité, tel est le défi auquel sont confrontés cadres et managers aujourd'hui. Chacun d'entre nous à un rapport au temps particulier qu'il faut maîtriser et auquel viennent s'ajouter des contraintes spécifiques aux métiers juridiques qu'il faut anticiper.

OBJECTIFS

- Analyser son emploi du temps pour déterminer les axes d'amélioration.
- Augmenter sa disponibilité et son efficacité par la hiérarchisation systématique des priorités.
- Maîtriser les principaux outils de planification.

PRÉREQUIS

Évoluer au sein d'un service juridique.

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables juridiques
- Juristes et avocats

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous maîtriserez la gestion de votre temps et de celui de votre équipe.

PROGRAMME

Diagnostiquer la gestion du temps

Mieux gérer son temps dans les actes quotidiens

- Déterminer les facteurs les plus connus de perte de temps

Autodiagnostic : identification des facteurs récurrents de perte de temps
- Trouver des solutions simples dans les actes quotidiens

Structurer sa journée

Autodiagnostic : analyse d'une journée de travail
- Les règles de structuration d'une journée normale
- Identifier les sept grandes lois ou principes de la gestion du temps

Étude de cas : organisation en période de suractivité

Mieux organiser son temps collectif

- Rendre productif son temps de management
- Travailler efficacement avec sa secrétaire
- Résister à la pression des dérangements

Mise en situation : gestion d'un " perturbateur " de temps
- Acquérir les techniques pour mener plusieurs tâches de front et respecter les délais trop courts

Changer de paradigme

Partage d'expériences : réflexions sur la définition des missions des participants

2 jours 14 heures

Code 20097

Tarif HT : 1 395 €

repas non inclus

Paris
21-22 mai 2015
24-25 août 2015
23-24 novembre 2015

Réussir ses réunions

Améliorer son retour sur le temps investi en réunion

Parcours métier

Selon une étude récente, les Français considèrent que la réunion est la plus importante perte de temps au travail. La réunion est pourtant un outil de travail essentiel dans la vie d'un service, l'animation d'une équipe, la résolution de problèmes... Trop souvent, elle perd de son sens et de son efficacité par un manque de savoir-faire, de savoir-être et de savoir-communiquer.

OBJECTIFS

- Préparer la réunion pour se concentrer sur l'objectif et être orienté décision.
- Animer différents types de réunions de manière dynamique et efficace.
- S'approprier les techniques de la conduite de réunion.

PRÉREQUIS

Animer régulièrement des réunions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers et responsables d'équipe
- Toute personne amenée à animer des réunions et des groupes de travail

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez organiser et animer vos réunions pour les rendre plus productives.

PROGRAMME

Sortir des réunions improductives

- Être sûr de l'utilité de la réunion
  Partage d'expériences : autour des difficultés le plus fréquemment rencontrées en réunion
- Mieux préparer sa réunion

Revisiter ses pratiques actuelles pour plus d'efficacité

Autodiagnostic : de son style d'animation et de son approche des réunions

- Oser poser un nouveau cadre de réunion
  Étude de cas : analyse de pratiques innovantes en matière de réunion, à l'usage dans des entreprises
- Connaître son rôle d'animateur et le tenir tout au long de la réunion
  Exercice d'application : mise en application de ses pratiques actuelles

Animer sa réunion un maîtrisant des concepts et outils originaux

Mise en situation : participation à une réunion en restant debout
Exercice d'application : les différentes utilisations de la Mind map en réunion

2 jours 14 heures

Code 53032

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
15-16 janvier 2015
9-10 février 2015
12-13 mars 2015
9-10 avril 2015
8-9 juin 2015
24-25 août 2015
17-18 septembre 2015
12-13 octobre 2015
5-6 novembre 2015
14-15 décembre 2015
14-15 janvier 2016
8-9 février 2016

Lyon
12-13 mars 2015
12-13 octobre 2015

Animer des réunions de créativité

Favoriser l'expression créative pour innover et faire émerger des solutions

La pensée créatrice doit être libérée de toute contrainte ou pression et stimulée de manière ludique pour exprimer des idées réellement originales. Foisonnement ne voulant pas dire chaos, un encadrement s'avère nécessaire. Préparation, production d'idées, sélection sont autant d'étapes à favoriser pour animer des brainstormings créatifs et productifs.

OBJECTIFS

- Comprendre et faire comprendre les règles du brainstorming.
- Découvrir un choix de techniques favorisant la créativité.
- Trier et évaluer les idées.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience de l'animation de réunion ou avoir suivi " Réussir ses réunions " (code 53032 p. 26).

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables d'équipe, managers
- Toute personne souhaitant animer un brainstorming créatif

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous comprendrez les ressorts du brainstorming créatif et maîtriserez les règles d'animation propres à ce type de réunion.

PROGRAMME

Comprendre la démarche d'ensemble amenant à l'émergence d'idées nouvelles

- Comprendre ce qui freine et stimule
  Exercice d'application : réalisation d'une carte pour résumer ce premier thème

Préparer et mener l'atelier ou la réunion de créativité

Définir les règles pour mener l'atelier ou la réunion de créativité

- Se fixer un code de conduite en tant qu'animateur
- Expliquer le déroulement global et les règles de base du brainstorming
- Bousculer les habitudes
  Étude de cas : l'exemple de Disney
  Exercice d'application : inventaire de lieux où peut se tenir un brainstorming

Favoriser le jaillissement d'idées

- Formuler la question pour orienter la recherche d'idées
- Établir les critères de validation d'une idée
  Exercice d'application : reformulation d'un certain nombre de besoins pour préparer un travail créatif
- Pratiquer un échauffement
- Utiliser différents outils ou techniques pour provoquer des idées inattendues
- Noter toutes les idées
  Exercice d'application : expérimentation de chacune des techniques présentées

Trier et évaluer les idées

- Organiser, combiner et évaluer les idées
- Ébaucher le travail de planification
- Présenter et sélectionner les idées

2 jours 14 heures

Code 51211

Tarif HT : 1 295 €
repas non inclus

Paris
26-27 mars 2015
25-26 juin 2015
29-30 septembre 2015
14-15 décembre 2015

TÉMOIGNAGE CLIENT INTRA

" EFE a su répondre aux attentes de nos collaborateurs en dosant, de façon stimulante et bienveillante, théorie et bonnes pratiques au plus près de leur quotidien. "

Annick BARNETT

Responsable Formation et Communication Interne
BPE

La Direction des Ressources Humaines de la banque patrimoniale BPE a identifié une demande de ses collaborateurs en gestion du temps, notamment à travers une enquête sur le climat social interne initiée par la Direction Générale. L'idée était de proposer une formation dynamique et interactive mettant en relation efficacité professionnelle et bien-vivre au travail, tant sur le plan individuel que collectif.

Le service de la Formation a donc conçu avec EFE une formation de deux jours alliant exposés théoriques et mises en situation opérationnelles, à destination de 250 salariés.

Cette formation leur a permis d'acquérir les outils et méthodes nécessaires à une meilleure gestion du temps et immédiatement applicables au quotidien.

Les appréciations positives des collaborateurs et de leur hiérarchie témoignent tant de l'adéquation du cursus à leurs attentes et à leur souhait de progression, que du bon dosage entre la théorie, qui donne de la hauteur de vue, et la pratique .

Au sein de BPE, l'activité est prenante et se développe compte tenu des très fortes ambitions commerciales de l'entreprise depuis 2013. Les conseillers clientèle mais aussi les collaborateurs des Services Centraux ont donc à renforcer leurs qualités pour optimiser la gestion de leur temps, s'organiser au mieux en identifiant leurs priorités, et mettre à profit les méthodes nouvellement acquises pour gagner en sérénité et en efficacité.

Les facteurs de succès pour permettre à des collaborateurs Siège et Réseau d'acquérir des méthodes d'organisation efficaces et de gagner en sérénité :

- Une formation de deux jours conçue en fonction des attentes terrain et du contexte BPE
- Une animation dynamique et bienveillante
- Des mises en situation opérationnelles pour une appropriation directe et rapide
- Des groupes restreints, conçus " par métier " pour faire écho au quotidien des participants

À L'ÉCOUTE DE VOTRE PROJET INTRA
01 44 09 21 95 - e-mail : intra@efe.fr

Mieux gérer son temps pour gagner en efficacité

Les outils 100 % opérationnels pour repenser son organisation

Dans un monde où tout s'accélère, il nous faut chaque jour être plus réactif, savoir gérer les urgences, se distancier et s'inscrire dans une dynamique croisant proactivité et efficience. Face à la multiplicité des sollicitations dont nous faisons l'objet, nous avons besoin d'une méthodologie et d'outils pour mettre en place des stratégies nouvelles et acquérir un meilleur positionnement.

OBJECTIFS

- Diagnostiquer son emploi du temps et en repérer les sources d'inefficacité.
- Acquérir les outils et méthodes pour gérer son temps de manière optimale.
- Accroître sa disponibilité et ses performances.

PRÉREQUIS

Vouloir acquérir des clés de gestion du temps.

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout collaborateur souhaitant optimiser la gestion de son temps ou réactualiser ses fondamentaux

2 jours
14 heures

Code 53035

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
19-20 janvier 2015
12-13 février 2015
16-17 mars 2015
13-14 avril 2015
21-22 mai 2015
8-9 juin 2015
29-30 juin 2015
9-10 juillet 2015
24-25 août 2015
10-11 septembre 2015
28-29 septembre 2015
12-13 octobre 2015
5-6 novembre 2015
23-24 novembre 2015
14-15 décembre 2015
18-19 janvier 2016
8-9 février 2016

Lyon
8-9 juin 2015
28-29 septembre 2015
14-15 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " S'organiser, optimiser... et agir ! " (code 53186 p. 29).

PROGRAMME

Analyser son emploi du temps

Identifier son profil temps et mieux connaître ses propres rythmes de travail

- Intégrer la logique de " la bonne action au bon moment "
- Se concentrer et s'arrêter

Observer la répartition de son temps sur une journée

Reconnaître ses " voleurs de temps " pour mieux les éradiquer

Autodiagnostic : sa relation au temps

- Analyser le temps dédié à chaque type de tâches au cours d'une journée
- Repérer les déséquilibres et les corriger

Utiliser à bon escient les outils de maîtrise du temps

Les interactions entre gestion du temps et gestion du stress

Déceler ses objectifs et priorités

- Fixer et clarifier ses objectifs : une première étape indispensable
- Identifier et privilégier les actions à forte valeur ajoutée

Mieux organiser son emploi du temps personnel

- Repérer ses dérives et pertes de temps
- Pointer les gisements de temps exploitables
- Anticiper pour avoir une vision claire et globale des échéances majeures : prendre en compte le long terme dans le quotidien
- Déterminer quels outils de planification mettre en place
- Mener plusieurs tâches de front et respecter les délais
- Prendre la bonne distance avec le calendrier prévu
- Hiérarchiser ses priorités : distinguer l'essentiel de l'urgent et de l'accessoire, isoler les véritables urgences et faire face à l'imprévu

Étude de cas : identification des types d'activités sur lesquels économiser du temps, élaboration des plannings à court, moyen et long terme

Exercice d'application : conception de la Mind map des outils de gestion du temps

Réguler le flux des informations et optimiser son temps de communication

- Intégrer l'impact des nouvelles technologies dans la gestion de son temps
- Gérer ses e-mails
- Répondre aux sollicitations
- Savoir dire non avec tact et pertinence

Mise en situation : sur la base de situations vécues par les participants

Plan d'action personnel : définition de règles de gestion du temps applicables dans différentes situations professionnelles : en réunion, au téléphone...

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de mieux gérer votre temps et vos priorités pour gagner en efficacité.

LE CONSEIL DU COACH

" Écrire c'est réfléchir deux fois ". Consigner vos pensées sur une to-do-list soulage votre mémoire, les organiser autour d'une carte mentale réactive vos deux hémisphères cérébraux. Préférer la pensée circulaire à la pensée linéaire favorise votre créativité et vous fait gagner du temps.

S'organiser, optimiser... et agir !

Repenser son organisation personnelle pour gagner en efficacité

Optimiser son organisation personnelle est, aujourd'hui, chose obligatoire. Face à une to-do list longue à faire pâlir, mieux vaut préparer son plan d'action que de se jeter tête baissée dans la course contre le temps. Penser la réalisation de ses tâches et utiliser ingénieusement les nouvelles technologies devient essentiel pour s'organiser, optimiser... et agir !

OBJECTIFS

- Clarifier le cycle complet de réalisation d'une tâche.
- Mettre en place un système d'organisation efficace.
- Découvrir des outils pour renforcer son efficacité.

PRÉREQUIS

Vouloir mettre en place un système d'organisation optimal ou avoir suivi " Mieux gérer son temps pour gagner en efficacité " (code 53035 p. 28).

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant acquérir une démarche pour optimiser son organisation

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'optimiser votre organisation pour plus d'efficacité et de maîtrise dans votre travail au quotidien.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Infobésité : 5 étapes pour y faire face " (code 53262 p. 30).

PROGRAMME

Imaginer le bon système d'organisation

Exercice d'application : élaboration d'une liste exhaustive des tâches et projets en cours

Identifier ses contextes d'action pour mieux s'organiser

Exercice d'application : identification de ses propres contextes sur la base de la liste de ses projets en cours, tâches et aspirations

Exercice d'application : recherche des répétitions dans la liste déjà dressée et réflexions sur les moyens à mettre en œuvre

Mettre en place un système d'organisation pour gagner en efficacité

Autodiagnostic : son profil technologique

Exercice d'application : reprise de la liste et recherche des répétitions

Tirer le bénéfice optimal de son organisation

Exercice d'application : mise en œuvre des axes d'amélioration d'un ensemble de tâches

Plan d'action personnel : formalisation d'un plan d'action pour mettre en œuvre son système d'organisation

2 jours 14 heures

Code 53186

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
12-13 mars 2015
9-10 avril 2015
1er-2 juin 2015
6-7 juillet 2015
17-18 septembre 2015
12-13 octobre 2015
19-20 novembre 2015
17-18 décembre 2015

Améliorer son efficacité avec Outlook

Gagner du temps avec sa messagerie

Aujourd'hui, la messagerie électronique est devenue un élément incontournable de la communication en entreprise. Grâce aux possibilités offertes par Outlook, tout professionnel peut améliorer son efficacité.

OBJECTIFS

- Déterminer des règles efficaces et non chronophages de gestion des e-mails.
- Gagner du temps en maîtrisant les fonctionnalités de sa boîte Outlook.
- Gérer l'infobésité.

PRÉREQUIS

Utiliser régulièrement la messagerie Outlook.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant mettre à profit Outlook pour optimiser la gestion de son temps.

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation vous saurez optimiser l'utilisation d'Outlook pour gagner en efficacité, en maîtrise de votre temps et en organisation personnelle.

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

PROGRAMME

Transformer sa messagerie Outlook en un outil personnalisé de gestion du temps

Mise en situation : configuration de son interface Outlook

Faire de sa messagerie un rempart contre l'infobésité

Exercice d'application : gestion des messages indésirables

Organiser son temps et prioriser ses tâches

Exercice d'application : organisation de réunions, gestion des rappels

Établir des règles de classement et d'archivage en fonction de ses missions et de son poste

Partage d'expériences : les participants échangent sur leurs habitudes de classement

Exercice d'application : classement de ses messages, imagination d'un système de tri et d'archivage adapté

1 jour 7 heures

Code 53254

Tarif HT : 845 €
repas non inclus

Paris
23 mars 2015
12 juin 2015
10 septembre 2015
9 octobre 2015
8 décembre 2015

Lyon
23 mars 2015
9 octobre 2015

Infobésité : 5 étapes pour y faire face

Optimiser la gestion et le traitement de l'information

À l'heure des e-mails, d'internet et du web 2.0, la bonne utilisation de l'information est devenue un enjeu capital. Pour faire face à l'infobésité, définir et mettre en œuvre une stratégie pour mieux maîtriser l'information et ne plus la subir est devenu vital pour chacun d'entre nous.

OBJECTIFS

- Établir son diagnostic informationnel.
- Identifier et mettre en place une stratégie d'utilisation et de maîtrise de l'information dans son contexte professionnel.
- Mettre en place un environnement informationnel efficace pour réduire le stress et la perte de temps.

PRÉREQUIS

Avoir suivi " Mieux gérer son temps pour gagner en efficacité " (code 53035 p. 28).

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, collaborateurs souhaitant faire face à l'infobésite et acquérir des techniques efficace de traitement de l'information dans leur environnement professionnel

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez mettre en place un environnement propice à une meilleure gestion du stress et à une réduction des pertes de temps liées au traitement de l'information.

PROGRAMME

Reconnaître les symptômes et identifier les syndromes liés à la surcharge d'information

Autodiagnostic : son profil informationnel

Identifier les sources d'information et les mécanismes en jeu

Exercice d'application : cartographie de ses sources d'information à usage professionnel

Faire de sa messagerie un rempart contre l'infobésité

Partage d'expériences : les bonnes pratiques en matière de gestion de sa messagerie

Exercice d'application : définition des règles d'une charte d'usage de ses e-mails

Définir une stratégie de traitement de l'information parmi un panorama de solutions

Exercice d'application : cartographie personnelle du processus de traitement de l'information

Développer sa compétence informationnelle ou Information literacy

Exercice d'application : pertinence des différentes approches selon ses missions et son contexte informationnel

Plan d'action personnel : reconfiguration de son environnement informationnel

2 jours 14 heures

Code 53262

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
26-27 mars 2015
28-29 mai 2015
29-30 juin 2015
1er-2 octobre 2015
5-6 novembre 2015
1er-2 décembre 2015

Lecture efficace

Maîtriser les techniques de lecture pour gagner en efficacité

Formation CFPJ

La masse d'information reçue par jour ne cesse de croître. Elle est telle qu'il est parfois difficile de " digérer " l'intégralité de ces contenus. Lire vite tout en comprenant et retenant ce qui est lu devient une compétence clé recherchée dans nombre de situations professionnelles. La lecture rapide permet de gagner en efficacité tout en développant sa productivité.

OBJECTIFS

- Connaître les techniques de lecture pour gagner en efficacité et améliorer sa capacité de compréhension et de mémorisation.
- Accéder à une lecture efficace et de synthèse.

PRÉREQUIS

Devoir lire de nombreux textes et documents dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout collaborateur de l'entreprise

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de choisir la stratégie de lecture adaptée à votre objectif et de mobiliser vos ressources (mémorisation, rapidité et souplesse visuelle) pour lire efficacement sur papier et sur écran.

PROGRAMME

Développer sa précision et sa rapidité visuelle

- Établir son autodiagnostic
- Connaître les mécanismes de la lecture
- S'entraîner à la lecture guidée
- Repérer les freins à la lecture rapide

Développer sa souplesse visuelle

- S'entraîner à la flexibilité
- Acquérir de nouveaux mécanismes de lecture

Découvrir et s'approprier les stratégies de lecture

- Connaître les cinq stratégies de lecture : repérage, écrémage, survol, approfondissement et détente
- S'approprier les techniques de l'écrémage et du survol
- Pratiquer une lecture questionnante

S'échauffer pour lire plus vite

- Augmenter sa vitesse de lecture et sa mobilité oculaire

Choisir sa stratégie de lecture en fonction de son objectif

- S'entraîner à formuler un objectif de lecture
- Mobiliser ses ressources personnelles pour lire avec plus d'efficacité

Lire pour mémoriser

- Acquérir la méthodologie de l'approfondissement
- Prendre des notes pour mémoriser à long terme

2 jours 14 heures

Code 35060

Tarif HT : 1 160 €
repas non inclus

Paris
12-13 mars 2015
1er-2 juin 2015
15-16 octobre 2015

Optimiser sa méthode de classement

Les clés pour gérer l'information et l'exploiter efficacement

Face à la quantité croissante d'informations gérées quotidiennement en entreprise, organiser son système de classement papier et/ou électronique est un challenge qui se doit d'être pensé avec méthode, rigueur et dans une esprit de partage. Les bienfaits pour l'entreprise sont nombreux : tranquillité d'esprit, efficacité et meilleure circulation de l'information.

OBJECTIFS

- Maîtriser les outils de base du classement et de l'archivage.
- Optimiser la gestion de la documentation.
- Développer une méthode de classement physique et virtuelle, fiable et accessible à tous rapidement.

PRÉREQUIS

Être amené à effectuer de l'archivage et du classement dans sa pratique professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne amenée à classer et à organiser de la documentation en entreprise
- Toute personne souhaitant optimiser son système de classement

1 jour
7 heures

Code 53048

Tarif HT : 845 €
repas inclus

Paris
23 mars 2015
19 mai 2015
6 juillet 2015
17 septembre 2015
4 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Améliorer son efficacité avec Outlook " (code 53254 p. 29).

PROGRAMME

Le classement : un enjeu de première importance

- Réaliser un état des lieux du flux et de la gestion des documents
- Mesurer l'impact économique du classement et ses incidences sur l'entreprise et/ou le service
- Recueillir les attentes, besoins et contraintes des utilisateurs
- Faire face à la multiplication des documents et des informations
- Identifier les différentes sources des documents

Partage d'expériences : difficultés rencontrées dans les tâches de classement

Sécuriser ses informations et ses documents

- Dissocier classement et rangement
- Adopter une méthode de classement simple, évolutive, consensuelle et fiable
- Choisir les moyens et outils de classement adaptés

Autodiagnostic : de son mode de classement actuel

- Harmoniser classement papier et classement virtuel
- Rendre cohérente la structure et pertinent le titre des dossiers
- Gérer l'information à l'aide d'hyperliens, y accéder par mots clés

Étude de cas : analyse d'un plan de classement papier et virtuel

Permettre à tous de s'y retrouver

- Élaborer un plan de classement/rangement informatisé rigoureux et attractif
- Le concevoir en visant un accès rapide pour chaque utilisateur
- Le présenter, l'argumenter, le faire valider, le diffuser : papier et/ou réseau
- L'actualiser et le faire vivre

Exercice d'application : communication autour de son plan de classement

Archiver ses documents pour les retrouver sans difficulté

- Adopter un archivage efficace
- Identifier les documents à conserver et ceux à détruire
- Organiser l'espace ou la salle des archives

Partage d'expériences : sur les pratiques actuelles des participants en matière d'archivage

Aller plus loin : approcher la GEIDE

- Découvrir ce qu'est la Gestion Électronique de l'Information et des Documents Existants

Plan d'action pesonnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour permettre un classement efficace en situation professionnelle

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis une méthode de classement simple, efficace et profitable à tous.

Assertivité et leadership

Affirmer sa personnalité au quotidien pour être plus performant

L'assertivité désigne une attitude à la fois d'affirmation de soi et de respect d'autrui. Se comporter en leader consiste à écouter, à s'exprimer et à défendre ses positions sans empiéter sur celles des autres. Cela revient à adopter une attitude de fermeté sur ce qui n'est pas négociable et de souplesse sur ce qui l'est, de façon à développer des relations à la fois plus efficaces et plus harmonieuses.

OBJECTIFS

- Identifier les techniques d'affirmation de soi.
- Découvrir l'assertivité comme levier d'amélioration de ses performances, de son efficacité personnelle et de son leadership.

PRÉREQUIS

Vouloir acquérir les techniques d'affirmation de soi permettant d'appuyer ses positions au quotidien.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers et responsables d'équipe
- Chefs de projet, experts, cadres fonctionnels et opérationnels

2 jours
14 heures

Code 53036

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
22-23 janvier 2015
16-17 février 2015
10-11 mars 2015
30-31 mars 2015
13-14 avril 2015
4-5 mai 2015
18-19 mai 2015
4-5 juin 2015
25-26 juin 2015
9-10 juillet 2015
24-25 août 2015
7-8 septembre 2015
24-25 septembre 2015
8-9 octobre 2015
5-6 novembre 2015
23-24 novembre 2015
7-8 décembre 2015
21-22 décembre 2015
18-19 janvier 2016
11-12 février 2016

Lyon
30-31 mars 2015
25-26 juin 2015
8-9 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Assertivité et leadership - Niveau 2 " (code 53239 p. 33).

PROGRAMME

Mieux se connaître pour mieux s'affirmer dans son environnement professionnel

Comprendre les schémas comportementaux
- Analyser une situation relationnelle
- Prendre conscience de son prisme personnel

Partage d'expériences : analyse de situations relationnelles délicates pour les participants

Identifier ses tendances comportementales sous stress
- Découvrir les quatre classes de comportement du modèle de l'assertivité

Autodiagnostic : ses réactions au stress

Mettre en œuvre les techniques d'affirmation de soi

Construire un comportement affirmé
- Exprimer son message de la manière la plus acceptable possible pour son interlocuteur
- Dire non avec diplomatie et détermination

Mise en situation : affirmation de soi au sein d'une équipe, auprès de sa hiérarchie, parmi ses pairs, en réunion et en face-à-face

S'affirmer en situation difficile
- Faire face à un interlocuteur agressif ou manipulateur
- Comprendre les jeux psychologiques dans les relations

Mise en situation : dans le contexte de situations professionnelles difficiles

Mieux communiquer pour convaincre et faire partager ses idées
- Gérer le processus relationnel
- Se synchroniser sur son interlocuteur
- Réguler les échanges

Vendre ses idées
- Faire passer son message
- Savoir argumenter pour convaincre
- Gérer les objections

Mise en situation : la conviction lors d'un entretien ou en réunion

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour affirmer sa personnalité

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez vous affirmer efficacement et convaincre vos interlocuteurs en situation professionnelle.

QUELQUES MOTS DE +

L'assertivité, quel impact sur votre quotidien professionnel ?

Mettre en œuvre des comportements assertifs dans sa vie professionnelle permet d'abord de défendre ses intérêts, de poser ses limites (savoir dire non... avec diplomatie), facilite les échanges constructifs, limite les jeux psychologiques et les risques de conflit, et permet l'installation de relations respectueuses au sein des équipes. Le développement de l'assertivité relève en partie d'un travail sur soi : s'accepter, avec ses limites, et accepter l'autre, avec ses différences et être de plus en plus conscient de soi en situation. Des outils permettent également d'exprimer son message de manière assertive en situation difficile.

Assertivité et leadership - Niveau 2

Cycle long pour valoriser et incarner son leadership personnel

L'assertivité qui consiste à rester ferme sur les conditions et souple avec les personnes permet de s'affirmer tout en respectant autrui. Accroître son niveau d'assertivité et sa capacité à s'exprimer clairement et sans détour dans certaines situations - défendre ses opinions, formuler une critique, désamorcer l'agressivité, oser dire non... - permet à quiconque de développer son leadership personnel.

OBJECTIFS

- Approfondir son assertivité pour réagir aux comportements des autres avec justesse.
- Gagner en assurance et en crédibilité.
- Renforcer sa communication pour augmenter son aisance relationnelle.

PRÉREQUIS

Avoir une connaissance des techniques d'assertivité ou avoir suivi " Assertivité et leadership " (code 53036 p. 32).

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables d'équipe ou de service
- Chefs de projet, experts, cadres fonctionnels ou opérationnels
- Tout collaborateur souhaitant s'affirmer tranquillement face à ses interlocuteurs

4 jours
28 heures

Code 53239

Tarif HT : 2 180 €
repas inclus

Paris
10-11 décembre 2014 et 13-14 janvier 2015
22-23 janvier et 9-10 février 2015
12-13 mars et 9-10 avril 2015
18-19 mai et 15-16 juin 2015
17-18 septembre et 15-16 octobre 2015
5-6 octobre et 2-3 novembre 2015
19-20 novembre et 17-18 décembre 2015
10-11 décembre 2015 et 14-15 janvier 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez utiliser les leviers de l'assertivité pour vous positionner dans vos relations avec les autres.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Communication assertive " (code 53246 p. 37).

PROGRAMME

MODULE 1 Actionner les leviers de l'assertivité

Découvrir son style et son impact

- Valoriser ses atouts pour asseoir sa confiance en soi
- Prendre en compte ses croyances, ses valeurs et ses réflexes

Autodiagnostic : son style comportemental
Exercice d'application : mesure de son impact à 360°, construction de son " impactogramme "

Renforcer sa confiance en soi par une affirmation et une image de soi positives

Repérer ses zones de progrès

- Travailler sur ses blocages, ses pensées automatiques pour les déverrouiller
- Vaincre la spirale " cognitif, émotionnel, comportemental "

Exercice d'application : mise en place d'une Stratégie Rationnelle Émotive (SRE)

Renforcer sa confiance en soi pour une affirmation stable

- Se positionner face aux cinq dimensions : rationnelle, affective, sociale, physique, sens
- Mobiliser ses ressources pour trouver sa juste place
- Installer de nouveaux automatismes comportementaux

Étude de cas : analyse d'attitudes dysfonctionnelles présentées sur vidéos
Exercice d'application : constitution d'une bibliothèque d'images pour se créer des ancrages

Utiliser l'assertivité pour gagner en crédibilité

Se connecter au charisme et au leadership

- Utiliser les cinq leviers du charisme
- Construire la confiance avec le parler " vrai "

Étude de cas : analyse de séquences vidéos de figures emblématiques

Développer son assertivité pour défendre ses opinions

- Oser être soi-même avec authenticité
- Oser assumer son point de vue

Mise en situation : gestion des situations tendues, à partir de situations professionnelles vécues par les participants
Plan d'action personnel : formalisation de sa stratégie d'assertivité sur son passeport leadership

MODULE 2 Améliorer sa communication et ses relations avec les autres

Entrer en résonnance avec les autres : la dimension humaine

S'inscrire dans une démarche relationnelle constructive

- Offrir à ses interlocuteurs : empathie, bienveillance, courage
- Prendre en compte les différences de perception et cadres de référence

Développer une communication tournée vers l'autre

- Maîtriser les fondamentaux de la communication
- S'appuyer sur les techniques vocales et sur la gestuelle
- Trouver son style, habiter sa posture
- Incarner son discours et le faire vivre en trois dimensions

Mise en situation : entraînements à la prise de parole filmée

Faire face aux comportements des autres avec assertivité et justesse

S'affirmer dans la relation grâce à l'assertivité

- Oser demander : se préparer et assumer
- Oser formuler et recevoir une critique
- Oser dire non sans casser la relation
- Oser anticiper les conflits

Mise en situation : affirmation de soi dans des situations complexes

Se positionner face aux comportements déstabilisants

- Détecter les jeux psychologiques pour mieux s'y soustraire
- Désamorcer l'agressivité
- Dédramatiser et garder une juste distance
- Rester ferme sur ses positions en situation de négociation

Jeu de rôles : entraînements sur des cas réels déstabilisants
Plan d'action personnel : formalisation de sa stratégie de communication sur son passeport leadership

Détecter et développer son style de leadership

Développer une posture de leader situationnel

New Blended Learning

Directif, collaboratif, visionnaire, participatif... il existe différents styles de leadership et chacun présente des avantages et des inconvénients en fonction des situations à gérer. Détecter son style personnel pour pouvoir capitaliser sur ses forces et contrebalancer ses axes de progrès est essentiel pour tout leader qui souhaite mobiliser son équipe. Connaître son fonctionnement et travailler les autres styles permet également d'adapter son leadership selon les situations pour gagner en efficacité.

OBJECTIFS

- Connaître les différents styles de leadership.
- Développer son style et ses qualités de leader.
- Adapter son leadership aux situations et à son équipe.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience du management d'équipe ou avoir suivi " Manager une équipe - Niveau 2 " (code 51012 sur www.efe.fr).

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers confirmés
- Toute personne en charge d'une équipe souhaitant développer son style de leadership

3 jours 21 heures

Code 51303

Tarif HT : 1 865 €

repas inclus

Paris

11 au 13 mars + 8 avril 2015*

27 au 29 mai + 25 juin 2015*

6 au 8 juillet + 27 juillet 2015*

28 au 30 sept. + 22 oct. 2015*

4 au 6 nov. + 1er déc. 2015*

7 au 9 décembre 2015 + 12 janvier 2016 *

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Enrichir son management grâce au storytelling " (code 51220 sur www.efe.fr).

PROGRAMME

Identifier quelques repères clés dans son leadership

- Préciser son rôle à travers une analyse pratique de ses missions et responsabilités clés
- Identifier ses comportements clés et se situer par rapport aux grands axes de comportement d'un leader
- Connaître les différents styles de leadership
- Se mettre en posture de développement

Autodiagnostic : ses comportements habituels
Exercice d'application : élaboration d'un tableau synthétique de son style de leadership préféré
Partage d'expériences : moments clés dans son développement de leadership

Détecter son style de leadership

- Distinguer les comportements et compétences du manager et du leader
- Reconnaître la posture et les comportements clés d'un leadership affirmé
- Relier leadership autorité et pouvoir dans l'organisation
- Mieux comprendre les ressorts de motivation de son équipe en lien avec son style de leadership
- Questionner ses propres pratiques par rapport aux comportements type des différents modèles de leadership

Autodiagnostic : son rôle en tant que leader
Étude de cas : analyse des comportements types des différents modèles de leadership
Exercice d'application : synthèse de la relation entre pouvoir, autorité et motivation
Mise en situation : identification et choix des comportements adaptés lors de situations types

Développer son style et ses qualités de leader

- Relier son style de leadership à ses valeurs et à sa personnalité
- Mobiliser son équipe en adoptant une posture de leader
- Développer une communication de leader
- Renforcer son influence, son charisme et son impact

Autodiagnostic : les éléments clés de personnalité
Exercice d'application : élaboration de scenarios de communication auprès de son équipe

- Identifier les points forts sur lesquels capitaliser et les comportements à modifier ou atténuer
- Reconnaître les situations dans lesquelles sa posture, ses comportements et ses pratiques sont les plus développés
- Construire son plan de développement

Exercice d'application : cartographie de son plan de développement et de ses priorités cibles

Développer un leadership situationnel

- Intégrer l'importance et l'impact de son environnement sur son style de leadership
- Développer un style aligné avec la culture et les priorités de l'organisation
- Agir avec efficacité lors de situations spécifiques et s'adapter à un changement de contexte
- Mobiliser son équipe autour d'une vision claire et partagée
- Développer un plan de communication auprès de ses interlocuteurs clés

Partage d'expériences : les comportements observés des leaders pour contribuer au développement de son propre style
Mise en situation : sa posture de leader dans des situations de changement, de crise ou dans le cadre d'un projet
Mise en situation : partage de sa vision, formalisation d'un objectif collectif...

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez détecté votre style de leadership et serez à même de développer un leadership situationnel.

Blended Learning : formation présentielle + classe virtuelle*

* classe virtuelle d'1h30 de 16h à 17h30 (convocation à 15h30)

Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1

Oser s'affirmer pour appréhender personnes et événements positivement

New

Le nombre croissant d'échanges et d'interactions au quotidien, la diversité des acteurs et des situations rencontrés amènent à développer de nouvelles compétences. Il s'agit tout à la fois de trouver sa place dans le collectif, de faire entendre sa voix tout en restant à l'écoute de l'autre. Développer sa maîtrise et son affirmation de soi sont des clés importantes pour mettre en place des relations efficaces au quotidien.

OBJECTIFS

- Avoir les clés pour oser s'affirmer en toute situation.
- Développer sa confiance en soi.
- Réagir efficacement dans ses relations interpersonnelles.

PRÉREQUIS

Vouloir s'affirmer plus facilement dans son quotidien professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant développer son assertivité

3 jours
21 heures

Code 53283

Tarif HT : 1 770 €
repas inclus

Paris
25 au 27 mars 2015
20 au 22 mai 2015
22 au 24 juin 2015
28 au 30 septembre 2015
18 au 20 novembre 2015
14 au 16 décembre 2015

Lyon
22 au 24 juin 2015
14 au 16 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " S'affirmer et sortir des conflits - Assertivité niveau 2 " (code 53284 p. 36).

PROGRAMME

Comprendre son style relationnel

- Découvrir son profil relationnel
- Connaître les styles relationnels présents en entreprise
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Autodiagnostic : son profil comportemental
Mise en situation : étude de ses réactions face à des situations délicates

Développer et renforcer son estime de soi

- Se respecter soi-même et respecter les autres
- Identifier ses qualités et s'en servir comme levier de confiance en soi
- Neutraliser l'impact des pensées négatives
- Nourrir l'estime de soi

Autodiagnostic : son niveau de confiance

Découvrir et utiliser les outils de l'assertivité

- Développer ses capacités d'écoute
- Mettre l'empathie au service de sa communication
- Choisir la bonne technique de reformulation
- Ne pas craindre le silence

Mise en situation : l'art du questionnement et de la reformulation pour une communication constructive

S'affirmer en toute situation

- Formuler et recevoir une critique
- Oser demander
- S'affirmer pour convaincre
- Oser dire non lorsque c'est nécessaire
- Développer son sens de la répartie

Exercice d'application : émission et réception d'une critique sans aller dans l'émotionnel

Réagir efficacement en situation complexe

- Faire face aux comportements agressifs
- Tenir ses positions et ne pas perdre de vue ses objectifs
- Avoir confiance en ses idées et les défendre
- Identifier et désamorcer les tentatives de manipulation

Mise en situation : argumentation face à des détracteurs

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez vous affirmer pour plus d'efficacité au quotidien.

LE CONSEIL DU COACH

S'estimer et **se respecter** sont deux préalables essentiels à notre **développement personnel**, dans le domaine privé mais aussi dans le **secteur professionnel**. Plus une personne s'estime elle-même, plus elle **ose prendre des initiatives** au travail. Plus elle entretient aussi des **relations interpersonnelles positives** car elle ne se sent pas menacée par son entourage : elle ne craint pas outre mesure d'être critiquée, désapprouvée, ni rejetée...
Elle **se fait confiance** et **ose s'engager**, **faire des choix** et trancher car elle se donne des droits : de s'exprimer, de s'affirmer, de dire non, de demander.

S'affirmer et sortir des conflits - Assertivité niveau 2

Les clés pour résoudre les situations complexes

Les occasions de travailler ensemble pour aller vers plus de performance sont de plus en plus fréquentes de nos jours... tout comme les conflits potentiels. Au-delà du développement de son habileté relationnelle, il est important de s'affirmer avec justesse en contexte professionnel, tant pour s'adapter aux situations complexes que pour utiliser son intelligence émotionnelle comme moyen de résolution des conflits.

OBJECTIFS

- Développer confiance en soi et assertivité.
- Gagner en efficacité dans la gestion des conflits.
- S'affirmer avec justesse en situation professionnelle.

PRÉREQUIS

Avoir suivi " Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1 " (code 53283 p. 35) ou avoir à gérer régulièrement des conflits.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant développer des compétences clés dans la gestion des conflits tout en développant son assertivité

4 jours
28 heures

Code 53284

Tarif HT : 2 180 €
repas inclus

Paris
12-13 mars et 9-10 avril 2015
18-19 mai et 15-16 juin 2015
4-5 juin et 9-10 juillet 2015
14-15 septembre et 12-13 octobre 2015
1er-2 octobre et 5-6 novembre 2015
16-17 novembre et 14-15 décembre 2015
10-11 décembre2015 et 14-15 janvier 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis des clés pour vous affirmer et pourrez, ainsi, anticiper, éviter et/ou résoudre un conflit efficacement.

PROGRAMME

MODULE 1 Mieux se connaître pour s'affirmer en toute situation

Comprendre les enjeux de la relation à l'autre

- Identifier les besoins interpersonnels fondamentaux
- Détecter les mécanismes de défense courants
- Distinguer les différents niveaux de communication
- Rester dans un esprit gagnant-gagnant

Exercice d'application : détection et compréhension de ses modes de défense habituels

Développer une meilleure connaissance de soi

- Comprendre son mode de fonctionnement
- Prendre conscience du biais perceptuel de son cadre de référence
- Connaître ses besoins fondamentaux selon Maslow
- Identifier son système de valeurs et ses croyances

Autodiagnostic : ses messages contraignants
Exercice d'application : prise de conscience de ses valeurs personnelles en contexte professionnel

S'affirmer dans son quotidien professionnel

- Identifier ce qu'est l'intelligence émotionnelle
- Connaître les principes fondamentaux de l'assertivité et les conduites inefficaces
- Exprimer une critique constructive et gérer les critiques reçues
- Nourrir son estime de soi

Autodiagnostic : son registre de communication naturel
Exercice d'application : affirmation de soi dans une situation professionnelle quotidienne

MODULE 2 Gagner en intelligence relationnelle pour gérer les conflits efficacement

Développer son habileté relationnelle

- Intégrer les principes de base d'une bonne communication
- Écouter et reformuler
- Connaître les règles d'or de la communication en situation de conflit
- Désamorcer les conflits latents
- Reconnaître et éviter les jeux conflictuels

Mise en situation : entraînement à l'écoute active
Étude de cas : formulation d'encouragements et de félicitation

Appréhender les enjeux du conflit

- Définir ce qu'est un conflit, une crise
- Comprendre pourquoi et comment le conflit apparaît
- Connaître les différents types de conflits et leurs sources

Partage d'expériences : le conflit et ses différentes formes rencontrées

Sortir des conflits

Partage d'expériences : sur les moyens utilisés par les participants pour gérer un conflit

- Identifier les clés à exploiter lors d'une confrontation
- Découvrir l'art de la négociation
- Sortir une situation lorsque c'est l'autre qui bloque
- Gérer l'après conflit

Mise en situation : entraînement à la construction de solutions négociées
Plan d'action personnel : définition de ses pistes d'action pour s'affirmer et sortir des conflits

Blended Learning : formation présentielle → exercices d'intersession → formation présentielle

Communication assertive

S'affirmer dans sa communication

Le quotidien en entreprise est fait de communications multiples : avec un supérieur, un collaborateur, un personnel technique ou un client... qu'importe, l'important est de communiquer de façon appropriée. Faire passer ses idées, se montrer convaincant tout en laissant de la place à l'autre dans une communication, tels sont les points qu'il est nécessaire de développer pour une efficacité professionnelle accrue.

OBJECTIFS

- Développer son assertivité au service de sa communication.
- Ajuster sa communication à la situation.
- Connaître le cadre d'une communication productive.

PRÉREQUIS

Avoir une connaissance des mécanismes de l'assertivité ou avoir suivi " Assertivité et leadership " (code 53036 p. 32).

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant développer sa communication de façon assertive

2 jours
14 heures

Code 53246

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
24-25 mars 2015
11-12 juin 2015
14-15 septembre 2015
26-27 novembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " S'affirmer et sortir des conflits - Assertivité niveau 2 " (code 53284 p. 36).

PROGRAMME

Définir ses capacités de communicant assertif

- Définir l'assertivité
- Connaître ses réactions face à des situations données
  Jeu pédagogique : compréhension des principaux réflexes qui découlent des situations de tension
- Connaître son profil assertif
- Reconnaître ses canaux de communication privilégiés
  Mise en situation : découverte de son canal prioritaire de communication et ouverture aux autres canaux pour mieux communiquer

Poser le cadre d'une communication assertive

- Identifier le bon interlocuteur pour sa demande
- Choisir le bon moment et le bon lieu pour une communication productive
- S'assurer de la pleine attention de l'autre
  Exercice d'application : sélection du bon interlocuteur selon l'objet de la communication
- Avoir connaissance des enjeux
- Connaître les causes des comportements inefficaces
- Distinguer faits et jugements
  Jeu pédagogique : description d'un personnage célèbre

Partir de soi pour aller vers l'autre avec assertivité

- Canaliser ses comportements et ses émotions
- Faire la part du fond et de la forme
  Jeu de rôles : à partir de situations professionnelles
- Trouver sa posture physique d'affirmation
- S'assurer de l'implication de son interlocuteur dans la communication
  Mise en situation : la façon d'impliquer son interlocuteur dans la communication

Communiquer de façon assertive dans les situations difficiles

- Répondre à une demande difficile
- Émettre un message difficile : utilisation du DESC
  Jeu de rôles : à partir de situations professionnelles réelles
- S'entraîner à communiquer positivement : choix des mots
- Répondre à des sollicitations, négocier une demande
  Exercice d'application : entraînement à l'enchaînement de questions
- Gérer les conflits et l'agressivité par une communication assertive
- Dire non avec fermeté et bienveillance
- Dépasser les résistances et les blocages
  Mise en situation : la posture à prendre lors de situations conflictuelles

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez utiliser l'assertivité pour communiquer efficacement selon votre interlocuteur et la situation.

3 QUESTIONS À L'EXPERT

1 • Qu'est-ce que l'assertivité ?
Ce terme désigne une attitude permettant de s'affirmer tout en respectant autrui. On peut définir l'assertivité comme la faculté d'être soi-même, d'exprimer ce que l'on ressent, ce que l'on désire, ce que l'on refuse.

2 • Que vise la communication assertive ?
L'objectif est de mettre en place une communication optimale en se respectant soi-même via le respect de ses positions et l'affirmation de soi tout en prenant en considération les besoins et demandes d'autrui.

3 • Quels sont les résultats visibles de ce type de communication ?
Diminution des mécanismes de défense, confiance renouvelée, maintien de la communication jusqu'à trouver un accord, augmentation de l'impact et de l'influence, bien-être et performance personnelle.

Oser dire non

Affirmer ses positions au quotidien

Dans une société où tout va vite et où chacun est amené à travailler de plus en plus, il est parfois bien difficile de formuler un refus, notamment lorsqu'il s'adresse à sa hiérarchie. Pourtant, oser dire non est gage de sérieux et de connaissance de soi. Se protéger, avoir une idée précise de ce qu'il est possible ou non de faire est, en effet, signe d'une totale maîtrise de ses missions.

OBJECTIFS

- Identifier les raisons de la difficulté à dire non.
- Gagner en autonomie et affirmation de soi.
- Dire non de façon constructive.

PRÉREQUIS

Rencontrer des difficultés à donner son avis et à s'y tenir de façon constructive.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant gagner en confiance en soi pour oser dire non et, ainsi, gagner en assurance et performance

2 jours
14 heures

Code 53267

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
1er-2 avril 2015
22-23 juin 2015
17-18 septembre 2015
5-6 novembre 2015
7-8 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Communication assertive " (code 53246 p. 37).

PROGRAMME

Identifier ses freins et gagner en confiance pour formuler un refus

Autodiagnostic : ses difficultés à formuler un refus dans certaines situations

Connaître ses freins personnels

- Identifier son système de valeurs
- Distinguer ses croyances aidantes et limitantes
- Crainte du jugement, sanction hiérarchique

Renforcer sa confiance en soi

- Connaître et se servir de ses qualités

Exercice d'application : conception d'une carte de ses qualités, de ses freins personnels et des objectifs à atteindre

- Reconnaître sa valeur
- Se fixer des objectifs en cohérence avec soi et les atteindre

En finir avec le " oui " automatique

Identifier les risques à trop dire oui

- Mesurer la charge de travail supplémentaire
- Gérer la frustration et le manque de temps
- Ne pas tenir ses engagements et perdre en estime de soi et en confiance de la part de ses collaborateurs

Partage d'expériences : échange sur les situations où les participants ont mis en danger leur organisation et leur travail pour ne pas avoir dit non

Adopter les comportements qui facilitent la formulation et la bonne réception d'un non

- Créer et maintenir une relation de confiance
- Viser le consensus : penser, dire, être
- Unifier le verbal, le para verbal et le non-verbal
- S'affirmer dans le respect et la bienveillance
- Accueillir et gérer ses émotions

Exercice d'application : travail sur l'écoute et la reformulation

Dire " non " avec confiance et justesse

Franchir le pas du non

- Pourquoi dire non
- Faire le bilan de son non
- Identifier quand dire non
- Dire non avec le bon ton
- Gérer les ressentis et les émotions liés au non

Exercice d'application : ses ressentis à la formulation d'un non

Comment dire non

- Identifier les situations où dire non est possible
- Adopter le bon comportement
- Argumenter son non pour faire valoir sa position
- Proposer des alternatives
- Les cinq pièges à éviter

Mise en situation : utilisation du non dans différentes configurations

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez dire non sans crainte et avec la satisfaction de répondre au mieux à vos différentes missions.

Le manager négociateur

Définir une stratégie de négociation

Les managers sont aujourd'hui soumis à une pression tous azimuts. La capacité à négocier avec chacun de ces acteurs est une compétence clé pour le manager et un outil majeur de sa performance.

OBJECTIFS

- Identifier les ressorts psychologiques de la négociation.
- Définir une stratégie de négociation permettant d'en optimiser les résultats.
- S'approprier les bonnes pratiques de conduite de négociation.

PRÉREQUIS

Être manager et être amené à conduire des négociations dans le cadre de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers, responsables d'équipe qui souhaitent progresser en négociation et s'approprier de nouvelles pratiques et outils, utiles pour négocier au quotidien

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'élaborer une stratégie rationnelle de négociation managériale.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Négociation raisonnée d'Harvard " (code 53266 p. 39).

PROGRAMME

La négociation : une compétence stratégique pour le manager
Exercice d'application : les croyances en négociation

Comprendre le rôle de la culture en négociation
Exercice d'application : l'impact de la culture sur le comportement des managers négociateurs

Négocier rationnellement
Jeu pédagogique : le dilemme du prisonnier

Préparer et conduire une négociation : les meilleures pratiques
Étude de cas : analyse de cas types de négociation

Maîtriser ses ressources personnelles
Autodiagnostic : son style de négociateur

Mener une négociation stratégique
Étude de cas : analyse de cas de négociation stratégique

Affronter les situations de négociation difficiles : les stratégies efficaces
Étude de cas : analyse de situations de négociation

2 jours 14 heures

Code 51238

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
18-19 mars 2015
15-16 juin 2015
12-13 octobre 2015
14-15 décembre 2015

Négociation raisonnée d'Harvard

Réussir ses négociations dans un cadre gagnant-gagnant

Le but de la négociation raisonnée est d'adopter un accord jugé équitable par tous, sans avoir recours à des moyens de pression ou à des astuces particulières et au terme d'un processus d'écoute mené dans le respect des personnes.

OBJECTIFS

- Construire des relations gagnantes durables dans le temps.
- Préparer ses négociations raisonnées.
- Sortir des situations de blocage dans ses négociations.

PRÉREQUIS

Être amené à conduire de nombreuses négociations et vouloir développer une nouvelle approche.

PUBLIC CONCERNÉ

- Acheteurs et négociateurs
- Toute personne amenée à conduire des négociations au quotidien

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez négocier de façon raisonnée, tout en trouvant un accord gagnant-gagnant.

PROGRAMME

Autodiagnostic : ses techniques de négociation

Préparer sa négociation raisonnée
- Définir ses objectifs

Exercice d'application : élaboration de son tableau de bord de la négociation

Gérer la relation en négociation raisonnée
- Les compétences relationnelles du négociateur

Exercice d'application : la bonne posture du négociateur raisonné
- Développer son intelligence relationnelle selon les situations

Mise en situation : les arguments pour convaincre

Conduire un entretien de négociation raisonnée
- Connaître les quatre principes de la négociation raisonnée d'Harvard

Exercice d'application : analyse d'une négociation sous le prisme de ces quatre principes
- Appliquer ces principes pour mener la négociation à terme

Mise en situation : gestion des objections

3 jours 21 heures

Code 53266

Tarif HT : 1 790 €
repas non inclus

Paris
16 au 18 mars 2015
10 au 12 juin 2015
23 au 25 septembre 2015
7 au 9 décembre 2015

Développer sa capacité d'influence

Utiliser les techniques de communication persuasive

Convaincre son interlocuteur, influencer un groupe, relève, d'une part, de l'art de la rhétorique et, d'autre part, du sens politique des organisations humaines. La capacité à influencer n'est pas nécessairement innée. Elle relève également d'une démarche pragmatique qui, avec un peu d'apprentissage et de pratique, peut devenir un réflexe.

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'influence en situations individuelles ou collectives.
- Optimiser le contenu de ses messages pour qu'ils aient un impact.
- Acquérir les réflexes pour faire bouger ses interlocuteurs.

PRÉREQUIS

Devoir faire preuve de mécanismes d'influence dans son activité professionnelle ou avoir suivi " Argumenter et persuader " (code 53039 p. 41).

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers
- Collaborateurs

2 jours
14 heures

Code 53095

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
28-29 mai 2015
6-7 juillet 2015
24-25 septembre 2015
16-17 novembre 2015
10-11 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Le manager négociateur " (code 53238 p. 39).

PROGRAMME

Cadrer la situation et définir son objectif d'influence

- Clarifier les notions d'influence et de manipulation
- Définir l'objectif : influencer et/ou faire bouger
- Distinguer les situations individuelles ou collectives

Influencer en situation interpersonnelle

Travailler son message

- Pratiquer les modèles rhétoriques de persuasion
- Adapter son message à l'interlocuteur

Mise en situation : entraînement rhétorique à la technique des preuves

Faire bouger l'interlocuteur

- Mener un entretien d'actioning
- Reconnaître rapidement les limites de l'influence
- Analyser les stratégies efficaces

Mettre en place une stratégie des alliés pour influencer un groupe

Repérer alliés, opposants et passifs

- Objectiver la relation par une analyse synergie/antagonisme
- Distinguer alliés, opposants et passifs
- Quadriller le terrain
- Faire basculer les passifs

Jeu pédagogique : synergie/antagonisme

Organiser ses alliés et faire face aux opposants

- S'appuyer sur le premier cercle et construire des alliances
- Gérer les opposants

Étude de cas : analyse de séquences vidéos

Accroître son aisance relationnelle

- Connaître les bases de la communication verbale et non verbale
- Entrer en contact pour identifier son interlocuteur
- Détecter les situations difficiles et s'y adapter

Exercice d'application : en identifiant chez son interlocuteur les moyens de l'influencer

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour développer son influence

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez mettre en œuvre une stratégie d'influence et utiliser les techniques pour atteindre vos objectifs.

CITATION DE FILM

" Je n'envisage pas de vous faire changer d'avis.
Mais la vie d'un homme est en jeu.
On ne peut pas expédier ça en cinq minutes !
Et si on se trompait ? "

" 12 hommes en colère "
Réalisateur : Sidney Lumet

Argumenter et persuader

Gagner en force de conviction

Défendre une idée, un projet, convaincre un client... de nombreuses situations professionnelles font appel à notre force de conviction. Improviser en pareil moment peut s'avérer risqué. Comprendre les ressorts de la persuasion, construire un argumentaire adapté au contexte et à son interlocuteur permettent de gagner en force de persuasion.

OBJECTIFS

- Maîtriser les différents outils et techniques de persuasion.
- Élaborer des messages adaptés à ses interlocuteurs.
- Construire une argumentation efficace et pertinente.

PRÉREQUIS

Mener régulièrement tout type de négociations dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres et collaborateurs souhaitant améliorer leur pouvoir de persuasion face à différents interlocuteurs

2 jours
14 heures

Code 53039

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
22-23 janvier 2015
16-17 février 2015
19-20 mars 2015
13-14 avril 2015
18-19 mai 2015
18-19 juin 2015
6-7 juillet 2015
27-28 août 2015
17-18 septembre 2015
12-13 octobre 2015
19-20 novembre 2015
17-18 décembre 2015
18-19 janvier 2016
11-12 février 2016

Lyon
19-20 mars 2015
12-13 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Remporter l'adhésion en toute situation " (code 53285 p. 42).

PROGRAMME

Maîtriser les différents outils et techniques de la persuasion

Du côté " récepteur "

- Identifier l'impact de la perception
- Prendre en compte la communication non verbale
- Respecter les règles de la communication interactive
- Adopter l'écoute active

Du côté " émetteur "

- Favoriser une prise de contact réussie
- Garder le contrôle
- Occuper le temps et l'espace
- Répondre aux objections : la méthode AQOR

Jeu de rôles : appropriation des diverses techniques de persuasion

Élaborer des messages adaptés à ses interlocuteurs

- Se poser les sept bonnes questions pour préparer un argumentaire
- Déterminer les objectifs et sous-objectifs
- Connaître les différents canaux de communication
- Argumenter en trois dimensions
- Choisir le plan de présentation adapté
- Élaborer les trois fiches d'un conducteur

Exercice d'application : élaboration d'argumentaires spécifiques en fonction des besoins précis des participants

Mener des entretiens efficaces et pertinents

- Se préparer mentalement et physiquement
- Confronter les points de vue
- Identifier les différents comportements face au changement
- Savoir formuler une demande
- S'affirmer sans s'imposer : l'assertivité
- Négocier : l'attitude et la méthode

Mise en situation : entraînement à la communication interactive sur des situations délicates vécues ou à venir

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de comprendre les ressorts de la persuasion et aurez acquis les méthodes essentielles pour convaincre.

ÇA VOUS PARLE ?

" Cette formation permet de comprendre en quoi consiste la persuasion et quels sont les outils pour bien argumenter. Mais attention, toutes ces notions ne passeront pas par la prise de notes scolaires mais par le jeu et les mises en situation ce qui vaut tout l'or du monde. Après 2 jours de formation, je me suis sentie plus sûre de moi et certains mécanismes sont en marche... Inscrivez-vous ! "

Sandrine B.
COPIREL

Remporter l'adhésion en toute situation

Les clés pour fédérer avec efficacité

New

L'union fait la force ! Pour atteindre ses objectifs et réaliser ses projets, il est nécessaire de remporter l'adhésion de sa hiérarchie, de ses collaborateurs, de ses partenaires. Comprendre les mécanismes de l'adhésion, identifier les valeurs qui guident les actions, prendre conscience de l'image de soi et clarifier sa mission sont autant de clés pour remporter l'adhésion.

OBJECTIFS

- Mieux se connaître pour mieux susciter l'adhésion.
- Développer une meilleure connaissance des interactions entre individus.
- Clarifier ses objectifs.

PRÉREQUIS

Être régulièrement amené à devoir convaincre des interlocuteur ou avoir suivi " Argumenter et persuader " (code 53039 p. 41).

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désirant fédérer ses partenaires et/ou ses équipes autour d'un projet

3 jours
21 heures

Code 53285

Tarif HT : 1 780 €

repas inclus

Paris
25 au 27 mars 2015
8 au 10 juin 2015
28 au 30 septembre 2015
2 au 4 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Décoder les comportements et les mensonges " (code 53208 p. 71).

PROGRAMME

Mieux se connaître pour mieux convaincre

- Connaître ses atouts personnels
- Rester en cohérence avec ses valeurs pour être plus convaincant
- Identifier ses limites

  Autodiagnostic : son système de valeurs
- Découvrir l'image que l'on renvoie
- Se familiariser avec son intelligence émotionnelle

  Étude de cas : à travers de courtes vidéos, repérer les comportements non verbaux et leurs impacts sur les interlocuteurs / les spectateurs.

Mettre sa communication au service de son objectif

- Adopter les bonnes attitudes pour établir un climat favorable
- Rassembler autour de valeurs communes
- Utiliser l'intelligence relationnelle
- Fédérer à l'aide de la synchronisation
- Développer ses sens de l'écoute et de l'observation
- Traiter les objections
- Oser la créativité

  Exercice d'application : dans sa communication, utiliser la synchronisation pour faire passer son message

  Mise en situation : à partir de cas réels apportés par les participants, simulations d'entretiens pour repérer les interactions entre les différents protagonistes

Influencer et convaincre un groupe

- Identifier la zone d'influence de son interlocuteur
- Reconnaître les rôles dans un groupe
- Repérer la dynamique de groupe
- Mettre en valeur les talents de chacun
- Créer une synergie de ces talents
- Identifier les jeux émotionnels
- Accueillir les objections

  Autodiagnostic : de son rôle dans un groupe

  Étude de cas : analyse de vidéos pour identifier le moment où l'adhésion se joue et de quelle façon

Préparer son intervention

- Clarifier son ou ses objectif(s)
- Identifier et ancrer ses ressources pour l'/les atteindre
- Créer une ressource commune autour du projet, de l'équipe
- Se faire l'avocat du diable et comprendre son objectif et ses arguments

  Mise en situation : 3 minutes pour remporter l'adhésion

  Partage d'expériences : les moyens permettant de trouver des arguments sincères donc percutants

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment mobiliser vos ressources personnelles et celles de vos interlocuteurs pour promouvoir vos idées et vos projets.

Utiliser les techniques de négociation au quotidien

Aboutir à un accord gagnant-gagnant

Parce qu'elle est un élément de la vie quotidienne, la négociation semble intuitive. Pour la pratiquer en entreprise dans les règles de l'art, il faut, certes, un peu d'intuition mais surtout une grande dose de technique. La négociation est avant tout un processus en cinq étapes incontournables. Autant d'éléments qui conditionnent l'issue de la négociation car, jusqu'à la dernière minute, tout peut basculer.

OBJECTIFS

- Identifier les étapes et les méthodes de la négociation.
- Bâtir des argumentaires convaincants et adaptés.
- Traiter les objections et sortir des blocages d'une négociation.

PRÉREQUIS

Être amené à mener diverses négociations dans son quotidien professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne amenée à conduire des négociations

3 jours
21 heures

Code 53038

Tarif HT : 1 770 €
repas inclus

Paris
14 au 16 janvier 2015
16 au 18 février 2015
18 au 20 mars 2015
13 au 15 avril 2015
20 au 22 mai 2015
15 au 17 juin 2015
24 au 26 août 2015
23 au 25 septembre 2015
12 au 14 octobre 2015
18 au 20 novembre 2015
14 au 16 décembre 2015
13 au 15 janvier 2016
8 au 10 février 2016

Lyon
20 au 22 mai 2015
18 au 20 novembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Décoder les comportements et les mensonges " (code 53208 p. 71).

PROGRAMME

Développer ses capacités d'influence et de négociateur

- Connaître les principes de base de l'influence
- Distinguer influence et manipulation
  Partage d'expériences : les situations dans lesquelles les techniques d'influence sont utiles
- Être persuasif : les clés pour emporter l'adhésion
  Mise en situation : identification, chez son interlocuteur, des moyens de l'influencer
- Identifier ce qui facilite une négociation ou la fait échouer

Mettre ses capacités d'innovation et d'adaptation au service de ses négociations

- Se connaître pour mieux s'adapter à son interlocuteur
- Identifier les différents leviers d'action pouvant faire " bouger " son interlocuteur
- Utiliser les techniques d'écoute et de persuasion : l'écoute active et l'interaction
- Mettre sa créativité au service de ses négociations
- Utiliser des techniques de questionnement
  Exercice d'application : utilisation des techniques de créativité pour mener une négociation
- Analyser les différents types d'interlocuteurs
- Identifier leurs attentes et leurs motivations

Préparer sa négociation et choisir sa technique

- Connaître les différentes techniques utilisées pour mener des négociations
- Identifier les clés d'une négociation réussie
- Cerner les enjeux et objectifs à atteindre
- Analyser ses marges de manœuvre dans la négociation et anticiper celles de son interlocuteur
- Définir clairement son objectif et ce qui est non négociable
- Préparer ses éléments de communication
  Exercice d'application : les participants préparent différents types de négociations : commerciale, dans un projet, avec un supérieur...

Mener efficacement sa négociation

Dresser un déroulé de la négociation en cinq étapes

- Démarrer une négociation : les écueils à éviter
- Garder le contrôle et l'initiative de la négociation
- Hiérarchiser sa pensée pour mettre en place son argumentation
- Entretenir un climat de coopération
- Clore la négociation au moment opportun
  Mise en situation : entraînement intensif à la négociation

Conclure un accord profitable en dépassant les blocages

- Éviter l'affrontement et maintenir un climat propice aux échanges
- Vaincre la méfiance et traiter les objections tout en préservant la relation
- S'affirmer sans agressivité face aux interlocuteurs difficiles
- Résoudre les conflits, apaiser les tensions et sortir de situations tendues
- Identifier les signaux d'accord, de désaccord et décoder le non-verbal
  Mise en situation : techniques de négociation adaptées aux contextes difficiles

Faire adhérer et conclure un accord gagnant-gagnant

- Se concentrer sur les intérêts de chacun
- Faire reposer l'accord final sur des critères objectifs et vérifiables
- S'assurer de la satisfaction des différentes parties
- Adapter son type d'accord au type de négociation
  Plan d'action personnel : prise d'engagements concrets pour préparer et réussir sa prochaine négociation

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez préparer et conduire vos négociations avec succès.

Développer son potentiel créatif

Gagner en créativité pour transformer ses idées en actions

New

Les idées constituent une ressource stratégique pour l'entreprise, notamment dans un contexte en mutation permanente. S'autoriser à être créatif, développer ses idées, passer de la créativité à l'innovation sont parmi les principaux leviers permettant d'aborder de manière nouvelle la création de nouveaux produits ou offres, l'organisation, les processus et dispositifs développés par toute entreprise.

OBJECTIFS

- Maîtriser les principaux processus créatifs.
- Stimuler son potentiel créatif et être moteur de créativité.
- Transformer l'idée en réalité.

PRÉREQUIS

Vouloir faire preuve de créativité dans son quotidien professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant acquérir les bases du processus créatif

2 jours
14 heures

Code 53286

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
2-3 avril 2015
29-30 juin 2015
5-6 octobre 2015
3-4 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Mobiliser le potentiel créatif de ses équipes " (code 51077 p. 45).

PROGRAMME

Clarifier les points clés de la créativité

- Découvrir les mécanismes de la créativité
- Décoder le processus créatif

Mise en application : présentation " créative " de soi

Stimuler sa créativité

Autodiagnostic : son potentiel créatif

- Lever ses freins
- Identifier ses leviers
- Adopter les attitudes créatives
- Faire ressortir son potentiel créatif et celui de ses interlocuteurs

Mettre en œuvre le processus créatif

Mettre en place la créativité en entreprise

- Découvrir certains outils opérationnels et méthodes
- Faire le bon choix pour produire des idées

Partage d'expériences : les pratiques créatives des participants

Résoudre un problème de façon créative

- Poser le problème
- Trouver des idées
- Confronter les idées au problème
- Évaluer les solutions

Exercice d'application : à partir d'un problème issu de l'expérience professionnelle d'un participant, faire émerger des solutions opérationnelles

Passer de l'idée au projet

- Évaluer, trier, sélectionner les idées
- Définir son projet
- Organiser et piloter la mise en œuvre

Mise en situation : concrétisation d'une idée en plan d'action

Animer le processus d'innovation

- Être moteur pour la créativité au sein de son entreprise
- Organiser un réseau d'innovation
- Assurer la cohérence du portefeuille d'innovation

Partage d'expériences : outils et méthodes permettant de faciliter la créativité en entreprise

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez les clés pour transformer vos idées en projet et les mettre en œuvre.

LE SAVIEZ-VOUS ?

États-Unis, 1940 : Alex Osborn, cofondateur de l'agence de publicité BDDO invente le brainstorming

Ras le bol des réunions où tout le monde critique et parle en même temps. Idée géniale : il organise la **réunion de recherche d'idées** en alternant mouvement créatif et mouvement logique. Selon Osborn, **la créativité d'un groupe est décuplée grâce au brainstorming**. Il livrera la recette et les quatre règles d'or du brainstorming en 1948 dans son livre "Your Creative Power. How to Use Imagination to brighten life, to get ahead".

Mobiliser le potentiel créatif de ses équipes

Développer la créativité et la capacité d'innovation de ses collaborateurs

New

Pour faire face au changement permanent, la créativité doit devenir l'affaire de tous au sein de l'entreprise. Or, contrairement à une idée reçue, chacun peut faire preuve de créativité y compris les esprits rationnels et il suffit parfois de peu de choses pour embarquer son équipe. Il faut pour cela s'autoriser à imaginer et travailler quelques techniques pour favoriser le jaillissement d'idées et inventer des solutions.

OBJECTIFS

- Utiliser les outils et les techniques de créativité pour résoudre les problèmes et innover.
- Lever les freins de son équipe à la créativité.
- Mettre en place les conditions nécessaires à l'émergence de la créativité dans son équipe.

PRÉREQUIS

Manager une équipe et être à la recherche de nouvelles techniques pour favoriser la créativité de ses collaborateurs.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers, chefs de projet
- Responsables marketing, R&D, RH, techniques, commerciaux

2 jours
14 heures

Code 51077

Tarif HT : 1 295 €

repas inclus

Paris
26-27 mars 2015
22-23 juin 2015
1er-2 octobre 2015
14-15 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Animer des réunions de créativité " (code 51211 p. 26).

PROGRAMME

Maîtriser le processus créatif

Dominer le processus créatif

- Poser le problème à résoudre et analyser : formuler les objectifs
- Décliner ses objectifs en critères : la matrice MAPI
- Produire des idées et imaginer des ébauches de solutions : le challenge créatif
- Évaluer les solutions et les mettre en œuvre

Exercice d'application : les critères d'une créativité optimale
Mise en situation : recherche, sélection, clustering d'idées, choix de critères et ébauche de solutions créatives

Se mettre dans une posture de créativité

- Connaître les différentes méthodes de créativité
- Mobiliser ses états personnels
- Les différentes postures de production d'idées

Mise en situation : expérimentation de plusieurs méthodes en séances de créativités

Favoriser l'émergence d'idées créatives en équipe

- Mettre en place les conditions nécessaires à la cohésion d'équipe
- Travailler la vision partagée de manière créative
- Proposer un projet collectif créatif

Mise en situation : utilisation du photolangage en groupe pour travailler sur la vision partagée, utilisation de l'outil " Imaginière " pour travailler sur un projet créatif

Utiliser la créativité comme un levier de performance et de changement

Faciliter le changement par la créativité

- Trouver les solutions pour un changement réussi
- Mettre en place un processus de changement réaliste
- Réussir le changement avec l'homéostasie

Exercice d'application : les six personnages créatifs et les apprentissages du changement

Maîtriser les techniques et les outils de production d'idées

- S'approprier les méthodes de créativité : divergence et convergence
- S'exercer aux techniques de créativité

Exercice d'application : avec le brainstorming, la matrice morphologique, la connexion forcée, le rêve, le regard latéral, la projection

Travailler avec créativité et intuition pour faciliter l'innovation

- Produire des idées avec flexibilité, originalité et fluidité
- Maîtriser le processus d'innovation et ses étapes
- Définir le concept créatif

Mise en situation : la roue libre et la créativité avec le jeu des cubes
Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour développer la créativité au sein de son équipe

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de trouver et de faire émerger de nouvelles solutions au sein de vos équipes par les techniques de créativité.

TESTEZ-VOUS !

La créativité en entreprise :

a. n'a pas sa place dans un milieu professionnel

b. a un vrai déficit de crédibilité

c. est une méthode éprouvée de solutions de problèmes

d. permet à l'entreprise de se renouveler

Solutions : c et d

Améliorer son efficacité grâce au Mind mapping

Utiliser la carte mentale pour organiser sa pensée et gagner en efficacité

L'utilisation d'une carte mentale permet à tout professionnel d'accroître son efficacité quel que soit le sujet : préparation, prise de notes, communication, gestion du temps... Il s'agit d'un outil de travail clé pour augmenter sa performance et rentrer dans une démarche positive avec ses collaborateurs tout en gagnant en créativité.

OBJECTIFS

- Comprendre les principes d'une carte mentale.
- Découvrir ses effets positifs sur son organisation quotidienne.
- Maîtriser son temps et accroître son efficacité.

PRÉREQUIS

Être à la recherche de nouvelles façons d'améliorer son efficacité professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, managers
- Toute personne souhaitant améliorer sa capacité d'organisation, de réflexion et d'expression

2 jours
14 heures

Code 53110

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
26-27 janvier 2015
19-20 mars 2015
18-19 mai 2015
2-3 juillet 2015
5-6 octobre 2015
10-11 décembre 2015
25-26 janvier 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Animer des réunions de créativité " (code 51211 p. 26).

PROGRAMME

Comprendre et concevoir une Mind map

- Lire une carte mentale
- Concevoir une carte : les principes, les règles et une touche de fantaisie
- Utiliser un logiciel pour créer une carte : tour d'horizon des outils de Mind mapping

Exercice d'application : analyse d'une Mind map
Exercice d'application : réalisation d'une carte mentale pour résumer ce premier thème

Gérer son temps et son organisation

- Planifier sa journée sous forme de carte mentale : bénéfices attendus et inattendus
- Avoir une vision claire de son activité à la semaine, au mois ou à l'année
- Gérer un projet
- Accélérer la vitesse de relecture de ses notes
- Favoriser la mémorisation et la restitution

Exercice d'application : conception d'une carte modèle pour planifier la semaine
Exercice d'application : utilisation d'une carte mentale pour un point quotidien

Utiliser les Mind maps tout au long de la journée

- Démultiplier sa créativité
- Concevoir un modèle de carte pour favoriser la réflexion
- Jeter les bases d'une idée nouvelle ou d'un concept
- Préparer une communication téléphonique, une négociation
- Prendre des notes en réunion
- Gérer et planifier un projet

Exercice d'application : prise en notes d'une conversation téléphonique et restitution la plus complète possible
Exercice d'application : mini brainstorming grâce à une carte mentale

Mieux communiquer grâce au Mind mapping

- Débloquer une situation à l'aide du Mind mapping
- Faciliter l'exposition et la compréhension d'une problématique
- Rendre plus vivante sa prise de parole pour en augmenter l'impact
- Faire une synthèse collective et dresser un plan d'action à l'issue d'une réunion
- Utiliser le Mind mapping pour favoriser l'implication de chacun

Exercice d'application : conception d'une carte modèle pour préparer et réussir une prise de parole en public

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez utiliser la carte mentale pour optimiser votre organisation et gagner en efficacité.

ÇA VOUS PARLE ?

" Très bonne formation qui pourrait être classée en management et en organisation personnelle. "

Caroline B.
CRÉDIT IMMOBILIER DE FRANCE

Développer sa mémoire

Méthodes et entraînements pour augmenter ses capacités de mémorisation

Face à une circulation de l'information de plus en plus dense, notre mémoire est sans cesse stimulée et nous emmagasinons une quantité de données toujours plus importante. Parallèlement, nous perdons aussi en permanence nombre d'informations. Des méthodes et des entraînements permettent de structurer, d'organiser et d'améliorer sa mémoire.

OBJECTIFS

- Acquérir des méthodes et outils efficaces de mémorisation.
- Accroître les performances de sa mémoire en situation professionnelle.
- Retenir les informations utiles et essentielles.

PRÉREQUIS

Être amené à régulièrement devoir faire travailler sa mémoire dans sa pratique quotidienne.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne qui cherche à accroître le potentiel de sa mémoire pour en tirer des bénéfices concrets dans sa vie professionnelle

2 jours
14 heures

Code 53066

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
2-3 février 2015
30-31 mars 2015
1er-2 juin 2015
27-28 août 2015
1er-2 octobre 2015
2-3 novembre 2015
3-4 décembre 2015
11-12 février 2016

Lyon
30-31 mars 2015
1er-2 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Améliorer son efficacité grâce au Mind mapping " (code 53110 p. 46).

PROGRAMME

Comprendre le fonctionnement de sa mémoire

Identifier les mémoires sensorielles
- Mémoire visuelle, auditive et kinesthésique

Analyser les processus de la mémoire
- Le fonctionnement du cerveau
- Les courts-circuits de la mémoire et les causes de l'oubli
- L'optimisation d'une bonne mémoire
- Les moyens mnémotechniques : analogies visuelles, associations, répétitions, schémas et rimes

Autodiagnostic : évaluation de sa mémoire et élaboration de sa stratégie de mémorisation

Stimuler ses capacités de mémorisation

Développer sa concentration
- Aiguiser son sens de l'observation et de l'organisation

Identifier et enrichir ses techniques de mémorisation
- Classer et hiérarchiser l'information
- Mémoriser les informations utiles en priorité : cap sur l'objectif

S'entraîner activement à...

Mémoriser l'écrit et ses lectures
- Repérer les points clés, synthétiser, reformuler
- Rédiger des synthèses
- Utiliser des méthodes adaptées à chaque lecture

Mémoriser l'oral et les contacts
- Développer une écoute active pour retenir l'essentiel
- Conserver en mémoire les visages et les noms de ses contacts
- Utiliser les techniques de mémorisation et de prise de notes pour synthétiser une intervention orale

Exercice d'application : entraînement à la mémorisation de documents écrits et de consignes verbales

Maîtriser la " carte mentale " pour mémoriser l'écrit et l'oral
- Lire et concevoir une carte
- Prendre des notes efficacement pour mieux mémoriser
- Restituer plus rapidement

Mise en situation : conception d'une carte mentale modèle pour une prise de notes

Plan d'action personnel : formalisation d'un plan d'action personnel pour mieux développer sa mémoire au quotidien

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'augmenter vos capacités de mémorisation pour plus d'efficacité au quotidien.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Savez-vous que notre " **potentiel mémoire** " tourne en sous-régime ? Les dernières évaluations scientifiques affirment que n**ous n'utiliserions que 10 à 20 % de sa capacité réelle**. Nous avons dans notre cerveau des milliards de neurones qui se connectent entre eux, relayés par les synapses. Notre **mémoire s'entretient et progresse** si nous créons sans cesse de nouveaux circuits. Comment ? En ne cessant d'être curieux, étonné et ouvert à de nouveaux apprentissages personnels ou professionnels.

Développer ses capacités de concentration

Maîtriser les techniques pour rester concentré en toute circonstance

New

La concentration sur le lieu de travail est souvent mise à rude épreuve. Téléphone, imprévus, open-space, tâches qui s'accumulent, fatigue... Souvent l'esprit s'égare ou se disperse. Pour améliorer ses capacités d'attention et de concentration, il est nécessaire de composer avec les nombreuses sources de distraction et de mieux s'organiser.

OBJECTIFS

- Maîtriser des techniques clés pour développer sa concentration et accroître son efficacité professionnelle.
- Mieux s'organiser dans son travail pour ne pas s'éparpiller.
- Se remobiliser pour se concentrer rapidement en toute situation.

PRÉREQUIS

Vouloir gagner en efficacité pour se concentrer en milieu professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désireuse de développer ses capacités de concentration pour gagner en efficacité

2 jours
14 heures

Code 53174

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
1er-2 juin 2015
1er-2 octobre 2015
1er-2 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer sa mémoire " (code 53066 p. 47).

PROGRAMME

Découvrir le mécanisme de la concentration

- Distinguer concentration, attention, vigilance et alerte
- Cerner les différents types d'attention
- Différencier faute d'inattention et manque de concentration
- Faire le lien entre stress, émotions et concentration

Autodiagnostic : ses principaux freins à la concentration

Mieux se connaître pour mieux se concentrer

- Repérer son style cognitif pour renforcer ses capacités d'attention et de concentration
- Cerner ses comportements de dispersion : les signes qui ne trompent pas
- Mesurer et varier son niveau d'attention en fonction des tâches à accomplir
- Identifier ses courbes d'attention au cours de la journée
- Soigner son hygiène de vie

Partage d'expériences : échange sur les actions déjà mises en œuvre par les participants pour favoriser leur concentration

Mobiliser ses capacités de concentration

- Se centrer, se recentrer et se concentrer : le trio gagnant
- " Faire attention... à faire attention " : le rôle clé de la respiration
- Redécouvrir ses cinq sens : faire le plein des sens pour affiner sa concentration
- Se débarrasser des pensées toxiques pour ne pas s'égarer
- Se focaliser sur " ici et maintenant " pour être pleinement présent
- Réussir à prolonger son effort de concentration de quelques minutes pour terminer une tâche à temps

Mise en situation : acquisition de clés pour se concentrer facilement sur son lieu de travail

Mieux s'organiser pour optimiser les phases d'attention

- Segmenter ses tâches pour laisser son attention respirer
- Se fixer des priorités : distinguer l'urgent de l'important
- Planifier ses objectifs par étapes pour ne pas se disperser
- Accroître sa concentration émettrice pour doper sa volonté, organiser son mental et visualiser son objectif
- Le pouvoir de l'automotivation

Exercice d'application : réaménagement de son planning de travail pour dégager des moments propices à la concentration

Rester concentré malgré les sources de distraction

- Composer avec les outils parasites : e-mails, téléphone...
- Réussir à se concentrer en bureau partagé : aménager son bureau, définir des règles de vie en commun, s'extraire de la pollution sonore...
- Diviser son attention : peut-on faire efficacement deux choses à la fois ?
- Se reconcentrer rapidement quand l'esprit a décroché
- Faire des pauses : sieste flash pour recharger rapidement ses batteries et relancer sa concentration

Mise en situation : expérimentation de la technique de la bulle pour s'extraire des stimuli extérieurs, sans être coupé de son environnement et test de la sieste flash

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de renforcer vos capacités de concentration et aurez réaménagé votre planning de travail pour libérer des moments de concentration au quotidien.

Concilier vie pro / vie perso

Trouver son équilibre pour plus de performance au quotidien

Allier travail, famille, engagements personnels n'est pas chose aisée lorsque nos missions se font toujours plus nombreuses et plus chronophages. Pourtant, trouver son équilibre est un élément clé de toute réussite professionnelle. Perfectionner son organisation, mieux se connaître sont des compétences à développer pour réussir, de concert, vie personnelle et vie professionnelle.

OBJECTIFS

- Définir ses aspirations et compétences.
- Améliorer son organisation pour consacrer suffisamment de temps à sa vie personnelle.
- Gagner en performance en entreprise en travaillant sur le cloisonnement vie pro / vie perso.

PRÉREQUIS

Avoir à gérer une quantité d'informations et d'éléments importante, tant dans sa vie professionnelle que personnelle et vouloir établir un équilibre.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant travailler l'équilibre entre sa vie personnelle et son activité professionnelle

2 jours
14 heures

Code 53268

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
11-12 juin 2015
5-6 octobre 2015
3-4 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " S'organiser, optimiser... et agir ! " (code 53186 p. 29).

PROGRAMME

Identifier les enjeux de la conciliation vie pro / vie perso

- Mesurer l'impact de l'un sur l'autre et en tenir compte au quotidien
- Dépasser les préjugés et stéréotypes
- Sortir de la culpabilité et s'autoriser à réussir
- Distinguer obligations et occupations
- Reconnaître les signes de déséquilibre et connaître leurs conséquences

Exercice d'application : identification de ses points d'équilibre et de déséquiilbre

Mieux se connaître pour parvenir à l'équilibre

- Se poser les bonnes questions et définir ses priorités
- Faire l'état des lieux de ses réussites et de ses échecs en situation professionnelle
- Identifier ses souhaits, ses compétences et ses objectifs
- Prendre du temps pour trouver le rythme qui convient

Autodiagnostic : ses motivations et aspirations

Agir sur son organisation pour dégager du temps pour soi

- Identifier ses voleurs de temps
- Repenser son organisation au quotidien : classement, gestion urgent/important
- Impliquer son entourage pour libérer des plages de temps libre
- Instaurer une relation gagnant-gagnant avec son entreprise
- Se défaire des distracteurs et travailler sur sa concentration

Mise en situation : bons réflexes pour garder sa concentration intacte en cloisonnant vie pro et vie perso

Parvenir à un nouvel équilibre de vie

- Se reconnecter à son ressenti, à ses émotions, à ses envies et les exprimer
- Retrouver les notions de plaisir et de bien-être en pensant à soi
- Être bien avec soi pour être bien avec les autres
- Lutter contre la fatigue et le stress

Exercice d'application : quelques techniques de relaxation
Autodiagnostic : ses envies et concrétisation par des plans d'action personnels

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment préserver votre poste en cloisonnant vie pro/vie perso et parviendrez, ainsi, à un meilleur équilibre de vie.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Aux États-Unis, **77 %** des salariés qui estiment bénéficier de **flexibilité** au travail **comptent rester dans leur entreprise** contre **41 %** des salariés d'entreprises n'offrant pas ce type de bénéfices.

En Allemagne, une étude indique que l'introduction de **mesures** visant à **équilibrer la vie professionnelle et la vie familiale** peut faire **économiser** à l'entreprise **50 % des coûts** induits par l'**absentéisme** pour motif familial.

Enfin, selon une étude américaine, **55 % des travailleurs** qui se sont vus offrir une aide **pour la garde d'enfants** se déclarent **plus concentrés au travail**, 19 % sont moins absents et 75 % ont le sentiment que l'aide leur a permis d'**améliorer leur performance** au travail.

5 clés pour faire face à la pression quotidienne

Réduire le stress lié à la masse de travail et l'urgence

Gérer la pression est une composante essentielle du quotidien en entreprise. Être à l'écoute de soi, de ses émotions, avoir recours à des techniques corporelles de respiration, identifier ce qui est ressenti comme néfaste ou, au contraire, stimulant, permet de faire face efficacement à la pression et, par ailleurs, de s'affirmer en situation de tension.

OBJECTIFS

- Élaborer sa propre stratégie de gestion de la pression.
- Mobiliser ses ressources individuelles afin de faire face à la pression des situations d'urgence.
- S'affirmer dans l'urgence et sous pression.

PRÉREQUIS

Se retrouver fréquemment en situation stressante.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers
- Toute personne souhaitant faire face à la pression

2 jours
14 heures

Code 53175

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
12-13 février 2015
9-10 avril 2015
11-12 juin 2015
27-28 août 2015
15-16 octobre 2015
10-11 décembre 2015
8-9 février 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Infobésité : 5 étapes pour y faire face " (code 53262 p. 30).

PROGRAMME

Identifier les origines de la pression pour prendre du recul

- Identifier les symptômes de la pression et du stress
- Déterminer les origines de la pression : facteurs personnels et origines structurelles
- Ajuster sa distance aux événements sous pression
- Identifier ses réactions sous pression

Autodiagnostic : ses pressions au quotidien
Mise en situation : les clés pour faire passer un message en face-à-face tout en gérant des éléments extérieurs perturbateurs et imprévus

Utiliser des techniques corporelles pour rester concentré

- Prendre conscience de ses mouvements pour mieux les maîtriser
- Augmenter son aisance corporelle, ne pas trahir son stress
- Être maître de sa voix pour réduire l'expression du stress
- Étalonner son regard, établir un contact rassurant

Jeu de rôles : improvisations à partir de situations professionnelles
Exercice d'application : techniques corporelles de gestion de la pression

Maîtriser sa respiration pour réguler la pression

- Inspirer pour se dynamiser : se recentrer en situations tendues
- Se focaliser sur sa respiration pour se décentrer et sortir de l'état de stress
- Utiliser sa respiration pour se détendre
- S'inspirer des techniques de respiration des comédiens pour faire face à la pression

Exercice d'application : différentes méthodes de respiration anti-stress

Rester à l'écoute de ses émotions pour évacuer la pression

- Reconnaître ses sensations pour mieux les appréhender
- Exprimer ses émotions sans se laisser submerger par la pression
- Repérer les états de son interlocuteur
- Se connecter à ses émotions pour évacuer la pression

Exercice d'application : reconnaissance des sensations sous pression
Exercice d'application : techniques de gestion de ses émotions sous pression

S'affirmer et rester positif dans des situations de forte pression

- Faire face à un mécontentement
- Transmettre un message difficile
- Développer son écoute et sa capacité d'empathie
- Faire face à une demande et dire non quand cela est nécessaire
- Élaborer sa stratégie de gestion de la pression

Mise en situation : les participants rejouent des situations dans lesquelles la pression est forte à travers des saynètes
Plan d'action personnel : formalisation de sa stratégie de gestion de la pression

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez mis en place une stratégie de gestion de la pression et appris à mobiliser vos ressources pour la cadrer.

Maîtriser son stress pour améliorer ses performances

Convertir son stress en énergie positive

Le quotidien est fait de plusieurs événements pouvant occasionner du stress : objectifs qui paraissent trop grands, gestion des imprévus, climat de travail tendu. Pourtant, il est tout à fait possible d'agir rapidement sur ces générateurs de stress. Il existe en effet des techniques et des méthodes qui permettent de maîtriser son stress afin de gagner en sérénité et donc en performance.

OBJECTIFS

- Maîtriser son stress en situation professionnelle.
- Adopter un comportement non générateur de stress.
- Exploiter et ne pas subir les pressions relationnelles et les situations stressantes de façon durable et efficace.

PRÉREQUIS

Être fréquemment confronté au stress dans son quotidien professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables d'équipe, managers
- Tout collaborateur d'une entreprise

2 jours
14 heures

Code 53034

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
13-14 janvier 2015
12-13 février 2015
16-17 mars 2015
9-10 avril 2015
18-19 mai 2015
11-12 juin 2015
6-7 juillet 2015
27-28 août 2015
21-22 septembre 2015
15-16 octobre 2015
16-17 novembre 2015
10-11 décembre 2015
14-15 janvier 2016
8-9 février 2016

Lyon
16-17 mars 2015
15-16 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Les leviers du bien-être au travail " (code 53207 p. 52).

PROGRAMME

Mieux se connaître : analyser ses propres réactions face au stress

- Repérer les symptômes permettant d'identifier le stress et ses causes
- Repérer les trois grandes catégories de stressés : A, B et C
- Les fonctions essentielles du stress
- Comprendre le processus du stress
- Identifier son point d'équilibre

Autodiagnostic : sa propre résistance au stress et son style de stressé

Prévenir et maîtriser son stress : les outils efficaces

Cerner les différentes méthodes pour limiter ses tensions

- Trouver la plus adaptée à sa personnalité et au contexte
- Les techniques de relaxation : Shultz, Jacobson...

Mise en situation : exercices de respiration et de relaxation

Mieux apprivoiser son stress et celui des autres par la mise en place de nouvelles pratiques

- Développer son équilibre personnel au quotidien
- Les sept commandements de l'équilibre de vie pour limiter le stress
- Mieux gérer ses émotions
- Raisonner autrement pour apaiser les tensions

Assurer une bonne capacité de prise de décision malgré le stress

- Comprendre l'influence de ses émotions sur la prise de décision
- Se constituer une trousse à outils d'urgence pour libérer le stress

Comprendre et gérer les problématiques professionnelles du stress

Les facteurs de génération du stress par l'entreprise

- Reconquérir son temps pour soi et son équipe
- Prendre des applications concrètes : préserver une heure, éviter les sollicitations...
- Manager différemment pour augmenter la résistance au stress de son équipe
- Faire face aux situations professionnelles difficiles

Mises en situation : entraînements à la gestion de situations stressantes : prise de parole en public, conduite d'un entretien conflictuel et réorganisation interne

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de comprendre les mécanismes du stress pour mieux en prévenir les excès.

LE CONSEIL DU COACH

Lorsque vous êtes stressé, vous bloquez le plus souvent votre respiration sans vous en rendre compte. Or c'est en respirant calmement et profondément, " par le ventre ", et, en particulier, en prolongeant l'expiration, que vous provoquerez une diminution du rythme cardiaque qui s'est emballé sous l'effet du stress, et une sensation de détente musculaire. Donc le réflexe à avoir en toute circonstance stressante : remettre en route cette respiration " par le ventre ".
En clair, sur 3 respirations, inspirez sur 3 temps, bouche fermée, puis expirez profondément, sur 6 temps.
Vous vous sentirez immédiatement beaucoup mieux.

Les leviers du bien-être au travail

Trouver du sens au travail

De récentes études montrent que l'épanouissement est une attente forte des salariés. Si les nouvelles organisations du travail, la quête de la performance et le stress ne semblent pas ébranler cette forte valeur travail, conjuguer sens au travail et travail sur le sens peut contribuer à créer une nouvelle impulsion de motivation et d'implication des collaborateurs dans leur entreprise.

OBJECTIFS

- Développer son bien-être au travail.
- Trouver du sens à son travail.
- Mieux se connaître pour mieux s'accomplir dans son environnement professionel.

PRÉREQUIS

Vouloir retrouver du sens dans son travail.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant améliorer sa relation au travail

2 jours
14 heures

Code 53207

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
4-5 juin 2015
21-22 septembre 2015
26-27 novembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Concilier vie pro / vie perso " (code 53268 p. 49).

PROGRAMME

Travailler sur la notion de sens au travail

- Mises au point préalables sur la notion de sens dans le cadre du travail
- L'essence du travail : à quels besoins répond le travail ?
- Identifier les trois composants du sens au travail
- Faire le lien entre sens au travail et engagement organisationnel
- Mettre à jour ses croyances et ses valeurs
- Comprendre l'importance de la reconnaissance par les autres et par soi-même

Partage d'expériences : sa relation au travail

Mieux se connaître pour trouver du sens à son travail

Prendre de la hauteur sur soi et son travail

- Repérer les activités aspiratrices d'énergie et celles qui permettent de se ressourcer
- Connaître sa personnalité au travail
- Cerner son portefeuille de compétences
- Identifier ses ressorts motivationnels

Autodiagnostic : ses motivations et compétences

Repérer les facteurs de mal-être au travail

- Comprendre les mécanismes du stress
- Repérer les facteurs de stress professionnel avec un référentiel ad hoc
- Renforcer son assertivité en utilisant le DESC
- Identifier son réseau relationnel : relations amicales, énergivores, neutres ou indifférentes

Exercice d'application : construction du référentiel de reconnaissance des facteurs de stress et élaboration de la carte de son réseau relationnel

Se réaliser au travail en accomplissant ses projets professionnels

- Identifier ses " sphères identitaires " : sphère professionnelle, familiale ou associative
- Reconnaître ses rôles sociaux et les masques associés : rôle de manager autoritaire versus rôle de parent de famille tolérant
- Définir son projet professionnel par l'équilibre de ses objectifs personnels, professionnels et familiaux

Plan d'action personnel : formalisation de ses objectifs de progression professionnelle

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez identifié vos propres ressources et appris à utiliser les méthodes permettant de redonner du sens à votre travail pour rester motivé, impliqué et efficace.

À VOUS DE JOUER

Mots mélés

E	T	N	A	S	V	D	S	A	S
V	Y	B	O	J	T	S	R	Q	E
O	A	R	I	H	S	Y	C	C	E
K	I	L	S	E	R	C	Z	G	R
G	V	J	E	E	N	H	E	A	T
E	T	D	X	U	N	E	X	I	S
F	Z	M	P	H	R	S	T	P	L
N	D	M	A	D	L	S	T	R	N
E	Q	U	I	L	I	B	R	E	E
J	S	E	C	N	A	Y	O	R	C

Bien-être
Santé
Stress
Sens
Croyances
Valeurs
Équilibre

La médiation : outil efficace de gestion des conflits

Développer une posture de médiateur pour faire sortir son équipe des querelles internes

New

Un manager est aujourd'hui soumis à de nombreuses pressions, tant organisationnelles que relationnelles. Il est le garant de l'atteinte des objectifs et d'un bon climat social. Pour garantir l'esprit d'équipe et apaiser les tensions interpersonnelles internes, il peut s'appuyer sur les techniques de médiation : des outils concrets, un processus complet et précis, et enfin une posture de médiateur pour instaurer un climat de confiance et maintenir le bon fonctionnement de son service.

OBJECTIFS

- Comprendre le processus et la démarche de la médiation en tant que méthode alternative de résolution des conflits.
- Développer une posture de médiateur pour prévenir et résoudre les conflits.
- Conduire des médiations dans un contexte professionnel pour maintenir un climat de travail serein.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience de la gestion des conflits ou avoir suivi " Anticiper et gérer les conflits interpersonnels " (code 51015 sur www.efe.fr).

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers, responsables de service ou d'équipe
- Cadres souhaitant développer une posture de médiateur

2 jours
14 heures

Code 51300

Paris
30-31 mars 2015
18-19 juin 2015
15-16 octobre 2015

Tarif HT : 1 345 €
repas inclus

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Manager avec l'intelligence émotionnelle " (code 51275 sur www.efe.fr).

PROGRAMME

Appréhender les mécanismes du conflit et les principes de la médiation

Comprendre les sources et les mécanismes d'un conflit

- Reconnaître les différentes formes et les sources des conflits
- Repérer les comportements types et les interprétations individuelles face à un conflit
- Identifier les conséquences d'un conflit sur le climat et la performance de son équipe

Autodiagnostic : analyse de son propre comportement face à un conflit

Comprendre les spécificités de la médiation comme méthode alternative de résolution des conflits

- Comprendre la philosophie et les objectifs de la médiation : rétablir le dialogue
- Distinguer la médiation d'autres démarches : arbitrage, négociation, conciliation
- Connaître le cadre et la déontologie de la médiation

Étude de cas : analyse des avantages de la médiation par rapport à d'autres méthodes

Développer une posture de médiateur : outils et techniques

Reconnaître et développer son potentiel de médiateur

- Se poser en garant du processus et de la qualité de la communication entre les parties
- Démontrer sa capacité à rester neutre, objectif et impartial
- Développer une posture de facilitateur et permettre l'expression des non-dits
- Être capable de mettre en perspective les perceptions et privilégier la distanciation
- Aider les parties à clarifier l'état émotionnel induit par le conflit et écouter celui de l'autre

Autodiagnostic : calcul de son cœfficient émotionnel
Mise en situation : sa capacité à se positionner et à se présenter comme médiateur

Maîtriser les techniques de communication du médiateur

- Développer et faciliter une communication globale : conceptuelle, émotionnelle et corporelle
- Permettre le retour au dialogue par l'écoute active et une posture assertive
- Maîtriser les techniques essentielles à la médiation : reformulation, recadrage et recentrage
- Utiliser des techniques de questionnement et alterner entretien directif ou non directif

Mise en situation : le questionnement, la reformulation, l'écoute active et empathique

Conduire une médiation : s'appuyer sur un processus précis

Respecter les différentes étapes de la médiation

- Inviter les parties à une médiation et leur expliquer le processus de celle-ci
- S'assurer de l'accord préalable des parties au processus : objectifs et règles
- Permettre aux parties d'exposer leur vision du différend dans le respect de l'autre
- Comprendre l'intérêt des entretiens individuels dans le processus de médiation
- Maîtriser le temps de médiation et les durées de chaque étape

Mise en situation : la roue de Thomas Fiutak

Formaliser ensemble la sortie du conflit

- Faire émerger des solutions et valider le scénario collectivement
- S'assurer d'une mise en œuvre de solutions concrètes
- Déterminer les responsabilités partagées dans la mise en place de la solution
- Garantir l'engagement bilatéral des parties pour la pérennité de la relation
- Proposer un suivi individuel à l'issue de la médiation

Mise en situation : la formalisation de l'engagement individuel et collectif

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez utiliser la médiation pour prévenir et résoudre un conflit au sein de votre équipe.

Réussir au féminin

S'affirmer dans ses relations professionnelles

Blended Learning

À l'heure des débats sur la parité et l'égalité Homme-Femme sur le plan professionnel, les femmes semblent rencontrer plus d'obstacles dans le pilotage de leur carrière. Difficultés à trouver sa place, à défendre son espace d'expertise, à faire jouer ses réseaux... Autant de freins dont il faut se défaire pour regagner en confiance et prendre en main sa carrière avec assertivité.

OBJECTIFS

- S'affirmer dans sa fonction et se positionner clairement.
- Être plus sereine dans sa mission.
- Équilibrer vie personnelle et vie professionnelle.

PRÉREQUIS

Être femme-manager et vouloir s'affirmer pour prendre en main son évolution professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, responsables d'équipes
- Toute femme souhaitant prendre en main son évolution professionnelle avec assertivité

3 jours
21 heures

Code 51219

Tarif HT : 1 790 €
repas inclus

Paris
2-3 avril et 12 mai 2015
8-9 juin et 1er juillet 2015
17-18 septembre et 6 octobre 2015
23-24 novembre et 17 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis les clés essentielles pour piloter votre carrière grâce à un savoir-être relationnel adapté et professionnel.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Enrichir et faire vivre son réseau professionnel " (code 51161 p. 55).

PROGRAMME

MODULE 1 Mieux se connaître pour s'affirmer

Mieux se connaître

Les croyances limitantes

- Ses valeurs : les identifier et les honorer
- Ses besoins : les reconnaître et les énoncer
- Ses talents : les mettre en œuvre et les faire reconnaître

Exercice d'application : ses messages contraignants

Gagner en confiance

- Confiance et estime de soi : se donner les moyens de réussir
- Le verbal et le non-verbal : l'impact des mots et des gestes

Mise en situation : entraînement à sa présentation flash et analyse par le groupe

S'affirmer et communiquer sereinement

- Les émotions : outils de savoir-être
- La " zen " attitude : lâcher prise et respiration
- Préserver son énergie et rester sereine : quelques outils de PNL
- Défendre son point de vue sans agresser grâce à la mémonique

Étude de cas : argumentation et négociation

Mise en situation : oser demander, refuser sans culpabiliser, recevoir simplement, autoriser sans regret, remercier sincèrement...

Plan d'action personnel: recueil des actions individuelles à mener pendant l'intersession pour engager le processus de changement de comportement

MODULE 2 Poser les jalons de son développement

Débriefing et analyse des actions menées pendant l'intersession

- Retours d'expériences individuels
- Analyse et réflexion de groupe sur les succès et les axes d'amélioration

Les relations avec les autres

- Bases de la communication relationnelle : le tremplin du succès et de l'harmonie
- Se positionner par rapport aux autres
- Ne plus se laisser polluer par des relations négatives

Étude de cas : émission et réception de critiques sans agressivité ni susceptibilité

Équilibrer ses vies

- Optimiser son temps : repérer les chronophages et déléguer
- Travailler sur les limites : délimiter ses zones de tolérance
- Travailler en équipe et utiliser ses réseaux

Exercice d'application : mise en pratique du zéro parasitage

Bien gérer les situations difficiles

- Gérer son stress pour gérer celui des autres
- Désamorcer les situations difficiles
- Travailler avec des personnes difficiles : repérer la manipulation

Mise en situation : gestion d'un interlocuteur difficile ou d'une situation complexe

Plan d'action personnel : un carnet de changement est remis en fin de formation

Blended Learning : formation présentielle → exercices d'intersession → formation présentielle

3 QUESTIONS À L'EXPERT

1 • Pourquoi suivre une formation visant spécifiquement les femmes ?
Une telle formation répond à un besoin spécifique dans un monde organisé et géré encore grandement par et pour des hommes. Les mécanismes étudiés durant la formation sont en action au quotidien et prévoir un espace de partage entre femmes permet notamment de les mettre en lumière et de trouver des clés pour les dépasser et se donner les moyens de réussir.

2 • Qu'y-a-t-il de singulier dans le management au féminin ?
Les femmes ont des qualités particulièrement adaptées au monde de l'entreprise et au management. L'écoute, la patience, l'empathie mais aussi la persévérance, l'endurance et la volonté sont des qualités particulièrement précieuses et méritent d'être mises en avant.

3 • Quelles clés pouvez-vous donner à une femme souhaitant s'affirmer dans son poste ? Être au plus proche d'elle-même, affirmer ses valeurs et ses convictions et ne pas tenter de correspondre aux attentes des autres.

Enrichir et faire vivre son réseau professionnel

Optimiser sa performance relationnelle

Viadeo, LinkedIn, Twitter, Google +... autant d'outils indispensables pour identifier la portée de son réseau. Indispensables mais insuffisants car le réseau n'a d'intérêt que si l'on dégage du temps pour l'entretenir et le faire vivre. Reprendre le contact, le garder, préserver du temps destiné à son réseau, oser demander et rendre service : voici les clés d'un réseau riche et performant.

OBJECTIFS

- Répertorier les différents types de réseaux et apprendre à y communiquer.
- Construire ses approches réseaux.
- Maintenir son réseau professionnel.

PRÉREQUIS

Souhaiter améliorer la gestion et l'animation de son réseau professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers
- Encadrants

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez faire de vos réseaux des outils efficaces au service de votre performance professionnelle.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Survivre à un cocktail, une soirée ou un événement " (code 53250 p. 56).

PROGRAMME

Définir ce qu'est un réseau professionnel

Partage d'expériences : état des lieux des réseaux de chacun

Communiquer, échanger, dans quel contexte et dans quelles occasions

Autodiagnostic : définition de son type de communiquant

Se constituer un réseau professionnel

Exercice d'application : les participants voient comment dégager du temps pour leur réseau relationnel

Exercice d'application : projet et usage pour son réseau professionnel

Maintenir et enrichir son réseau professionnel

Mise en situation : préparation et conduite d'un entretien réseau

Utiliser son réseau professionnel

Exercice d'application : définition de ses utilisations du réseau professionnel

Utiliser les réseaux sociaux pour se faire connaître et accroître son réseau professionnel

Mise en situation : gestion de sa e-réputation sur le web, inscription sur un réseau social, créer et animer un blog

Plan d'action personnel : construction de son plan d'action réseau sur deux ans

2 jours 14 heures

Code 51161

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
11-12 juin 2015
10-11 septembre 2015
16-17 décembre 2015

Dynamiser ses relations d'affaires sur les réseaux sociaux

Exploiter le potentiel de développement business des réseaux sociaux professionnels

Les réseaux sociaux professionnels sont devenus de puissants outils au service du développement des affaires. Bien connaître les fonctionnalités et codes de ces réseaux permet de définir une stratégie pour dynamiser son réseau " business ".

OBJECTIFS

- Définir sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux en fonction de ses objectifs business.
- Maîtriser les codes pour élargir son réseau de contacts d'affaires sur les réseaux sociaux.
- Consolider et développer son potentiel d'affaires grâce aux réseaux sociaux.

PRÉREQUIS

Souhaiter mettre à profit ses réseaux sociaux et avoir un compte sur un réseau social professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant tirer profit des réseaux sociaux pour dynamiser ses relations d'affaires

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez définir une stratégie de présence sur les réseaux sociaux et réseauter en ligne dans une perspective business.

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

PROGRAMME

Définir sa stratégie sur les réseaux sociaux en fonction de ses objectifs d'affaires

Étude de cas : analyse de projets et identification d'un ou plusieurs réseaux sociaux adaptés

Exercice d'application : cartographie du potentiel business de réseaux sociaux identifiés pour son projet et son secteur d'activité

Connaître les règles pour réseauter en ligne efficacement

Exercice d'application : discussion avec un contact clé, gestion d'une crise en quatre étapes, gestion d'une erreur, envoi d'un message direct...

Manager son réseau pour améliorer la conversion business

Exercice d'application : écriture d'un pitch impactant pour son projet, son entreprise, son expertise

Mise en situation : rédaction d'une prise de contact directe, d'une demande de mise en relation ou de recommandation selon les codes

Plan d'action personnel : définition de son plan d'action en fonction de ses objectifs et des codes du principal réseau social sélectionné

2 jours 14 heures

Code 53269

Tarif HT : 1 295 €
repas non inclus

Paris
23-24 mars 2015
4-5 juin 2015
24-25 septembre 2015
7-8 décembre 2015

Lyon
4-5 juin 2015
7-8 décembre 2015

Survivre à un cocktail, une soirée ou un événement

Engager la conversation avec habileté

Networking, déjeuners, salons, cocktails... des moments stratégiques pour tout professionnel. Pourtant qui ne s'est jamais retrouvé seul au buffet une coupe à la main cherchant comment aborder son voisin ? Qui n'a pas réussi à mettre fin à une conversation ? L'art du Small talk permet de briser la glace et de transformer les rencontres en véritables opportunités.

OBJECTIFS

- Briser la glace et oser initier la conversation informelle.
- Construire son pitch de présentation en étant clair et percutant.
- Nourrir et conclure une conversation pour préparer l'après.

PRÉREQUIS

Devoir régulièrement se rendre à des cocktails, soirées, salons... dans le cadre de ses missions professionnelles.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne appelée à représenter son entreprise lors d'événements professionnels : cocktails, salons professionnels, déjeuners d'affaires...

2 jours
14 heures

Code 53250

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
25-26 juin 2015
1er-2 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Enrichir et faire vivre son réseau relationnel " (code 51161 p. 55).

PROGRAMME

Se préparer utilement

- Définir ses objectifs : rencontrer des prospects, vendre son expertise...
- Identifier ses freins pour mieux les dépasser
- S'assurer du code vestimentaire pour ne pas dénoter
- Préparer des formules brise glace
- Préparer un pitch de présentation court et percutant

Partage d'expériences : les situations délicates lors de cocktails ou événements professionnels
Exercice d'application : préparation de formules brise glace et de son pitch personnel en quatre points clés

Oser engager la conversation

- Surmonter sa peur d'être rejeté
- Repérer son futur interlocuteur : disponibilité, attitude ouverte à la conversation...
- Choisir le moment opportun pour l'aborder
- Adapter sa formule brise glace au contexte et à l'interlocuteur

Mise en situation : lancement de conversation en utilisant plusieurs formules brise glace

Faire bonne impression : les trois premières minutes

- Se présenter de manière à capter l'attention grâce à un pitch différenciant
- Connaître et respecter les codes de savoir-être
- Se valoriser avec habileté et sens de l'à-propos
- Décoder rapidement son type d'interlocuteur pour éviter les faux pas
- Être présenté ou présenter quelqu'un : éviter les maladresses

Mise en situation : utilisation de son pitch pour se présenter et faire la différence
Partage d'expériences : différentes réactions à un flop

Entretenir et relancer la conversation

- Rester centré sur son interlocuteur
- Utiliser les techniques d'écoute active : non-verbal, synchronisation...
- Poser des questions ouvertes pour faire parler son interlocuteur
- Être à l'écoute pour relancer son interlocuteur
- Rebondir sur les silences
- Ne pas perdre de vue son objectif

Mise en situation : simulation d'une courte conversation
Exercice d'application : prise de congé d'un interlocuteur ennuyeux

Transformer ses rencontres en opportunités business

- Donner sa carte de visite au bon moment
- Demander une carte de visite avec habileté
- Conclure la conversation en préparant l'après
- Entretenir ses contacts : les règles de bienséance

Mise en situation : conclusion d'une conversation, demande d'une carte de visite
Partage d'expériences : entretien de ses contacts sur la durée

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis des techniques pour engager la conversation lors d'événements professionnels.

Valoriser son image professionnelle

Mettre son " capital image " au service de sa réussite

Tout se joue sur la première impression. Cette expression coutumière est particulièrement vraie en milieu professionnel. Harmoniser son style, son apparence, ses gestes dans le respect de son identité pour valoriser son image professionnelle est une compétence à développer pour servir son savoir-faire et mettre en valeur ses compétences.

OBJECTIFS

- Engager une réflexion sur les moyens de renforcer sa crédibilité, de véhiculer plus de confiance en soi, en travaillant sur son image.
- Harmoniser l'expression de son image avec ses objectifs professionnels.
- Mettre en valeur son " capital image ".

PRÉREQUIS

Vouloir faire correspondre son image à son ambition professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant valoriser son image professionnelle.

2 jours
14 heures

Code 53255

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
15-16 juin 2015
21-22 septembre 2015
3-4 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Enrichir et faire vivre son réseau professionnel " (code 51161 p. 55).

PROGRAMME

Comprendre et analyser les pouvoirs de son image

Mise en situation : analyse de la première impression donnée par les participants
- Prendre conscience du rôle et de l'importance de son apparence
- Mesurer l'importance de son " capital image "
- Identifier les effets de la première impression

Exercice d'application : analyse de photos et du ressenti exprimé par les participants

Maîtriser son image en sachant se mettre en valeur

- Distinguer image sociale, image réelle, image rêvée

Autodiagnostic : de son image rêvée
- Adapter son image à son public : hiérarchie, collaborateur, client
- Connaître les codes vestimentaires de sa fonction
- Découvrir le langage des couleurs, les harmonies et la manière de les utiliser
- Choisir sa coupe de cheveux, sa paire de lunettes

Mise en situation : identification des couleurs qui vont à chacun

Adapter son style vestimentaire à l'entreprise

- Définir son style vestimentaire en tenant compte de la personnalité de chacun
- S'approprier des règles de style vestimentaire et de stylisme
- Coller au " Business dress code " et éviter les " tabous "
- Jouer avec les accessoires

Exercice d'application : conseils personnalisés en style vestimentaire

Crédibiliser son image par la communication non verbale

- Appréhender les différents types de postures et leur signification
- Connaître la symbolique des gestes les plus courants
- Le visage, les émotions
- Maîtriser son débit, son intonation et le rythme de sa voix
- Maîtriser les règles de base du savoir-vivre et du savoir-être

Exercice d'application : la poignée de main, premier indice de sa personnalité

Mesurer l'impact d'une image positive de soi sur son attitude au quotidien

- Développer sa confiance en soi au service de sa prise de décision
- Asseoir son autorité en développant son assertivité
- Se positionner par rapport au regard des autres
- Manager son image pour se faire connaître

Mise en situation : à partir de situations professionnelles vécues

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez faire de votre image une alliée pour votre fonction et vos responsabilités.

ÇA VOUS PARLE ?

" En jouant le jeu et en s'intégrant à 100 % dans la formation, on découvre, voire redécouvre des choses positives sur soi-même "

Maxence P.
GRANDS MOULINS DE PARIS

Préparer son projet de vie après la retraite

Vivre pleinement cette nouvelle période de sa vie

New

À l'heure où l'espérance de vie n'a jamais été aussi prometteuse, les futurs retraités ont la chance de pouvoir tirer profit de belles années. Dès lors, beaucoup de questions se posent : comment gérer au mieux cette transition décisive ? De quelle façon enrichir au mieux cet espace-temps ? Quelle place occuper ? Quels sont les écueils à éviter ? Comment concilier ses envies et la réalité ? Qu'est-ce qu'un projet de vie ? Comment le définir pour qu'il soit porteur de sens ?

OBJECTIFS

- S'engager de façon positive dans le passage vie professionnelle / retraite.
- Préserver son capital santé.
- Élaborer un projet de vie attrayant et stimulant.

PRÉREQUIS

Prendre sa retraite dans les mois à venir.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désireuse d'anticiper sa retraite et de se préparer au mieux à ce grand changement

3 jours
21 heures

Code 53181

Tarif HT : 1 770 €
repas inclus

Paris
1er au 3 avril 2015
24 au 26 juin 2015
28 au 30 septembre 2015
9 au 11 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Transmettre son savoir-faire avant son départ en retraite " (code 53069 p. 59).

PROGRAMME

Se préparer à prendre sa retraite

Cerner la situation dans son ensemble

- Repérer ses propres questionnements, ses a priori et ses envies
- Anticiper et faire face aux changements à venir : relationnels, temporels, géographiques, sociaux...
- Faire le deuil de sa vie professionnelle et partir sur de nouveaux challenges

Exercice d'application : panorama des changements à venir

Établir ses bilans

- Dresser l'inventaire de ses patrimoines
- Faire le point sur sa vie professionnelle

Mise en situation : pistes pour transmettre son savoir-faire

Mieux se connaître

- Prendre conscience de ses besoins personnels
- Distinguer ses priorités et ses valeurs

Autodiagnostic : ses aptitudes et ses qualités

Préserver son capital santé

Autodiagnostic : son niveau de stress

- Gérer son stress efficacement

Exercice d'application : entraînement à la relaxation

- Prendre soin de sa forme et de son corps : sommeil, exercice physique
- Entretenir ses facultés intellectuelles : concentration, mémoire, curiosité

Mise en situation : exercices pour accroître ses capacités de mémorisation

Élaborer son projet de vie

- Envisager la poursuite d'une activité professionnelle
- Se poser les bonnes questions
- Lister les démarches à effectuer et connaître les adresses utiles
- Redécouvrir voire élargir ses centres d'intérêt

Jeu pédagogique : élaboration de sa roue du changement

- Analyser sa relation au temps et éviter les deux écueils : en manquer ou ne pas savoir qu'en faire
- Faire face aux défis familiaux
- Se construire de nouvelles relations
- Expérimenter de nouvelles activités
- Trouver un équilibre entre vie de couple, familiale, sociale, personnelle

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour bâtir son projet de vie

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez vous appuyer sur vos ressources pour vous renouveler et faire de votre retraite une page active de votre vie.

QUELQUES MOTS DE +

La retraite, un nouveau départ !

Le **départ à la retraite** est, tout à la fois, une très bonne nouvelle et une grande **période de changements** qui peut déstabiliser. D'abord le changement **de rythme**, vécu comme un choc. L'individu se retrouve maître de " son " temps au lieu de le passer au sein de son entreprise. Le passage de la **vie sociale ritualisée**, mais intense, que l'on mène dans l'entreprise, **à une vie plus solitaire** est également un **facteur fréquent de déstabilisation**.
Pourtant, c'est également l'occasion de se lancer dans de **nouveaux défis**, de **redécouvrir des passions** oubliées et de **prendre du temps pour soi**.

Transmettre son savoir-faire avant son départ en retraite

Valoriser son expérience

Minimiser la perte de savoir-faire est un enjeu majeur pour toute organisation qui voit partir en retraite ses collaborateurs. En ce qui concerne le futur retraité, c'est un moment unique pour valoriser son expérience. Identifier les savoir-faire essentiels à son service et acquérir les outils nécessaires à leur transmission sont des phases clés pour un départ en retraite réussi.

OBJECTIFS

- Repérer ses meilleures pratiques professionnelles et personnelles.
- Définir ce que l'on veut transmettre et comment le faire au mieux.
- Présenter et valoriser son expérience.

PRÉREQUIS

Désirer transmettre son expérience avant sa retraite.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne en période de transition professionnelle ou personnelle

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de formaliser vos savoir et savoir-faire pour les transmettre.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Préparer son dossier de retraite " (code 10100 p. 59).

PROGRAMME

Repérer ses meilleures pratiques

Définir les enjeux pour la personne et l'entreprise

- Se légitimer par son projet de transfert de ses savoirs
- Aborder son départ avec un projet utile pour soi et pour l'entreprise

Repérer ses expériences, pratiques, connaissances et attitudes

- Repérer ses meilleures pratiques
- Déterminer quoi transmettre et pourquoi

Identifier les outils et les leviers de l'entreprise

- Préserver la mémoire de l'entreprise
- Disposer de solutions issues des meilleures pratiques

Autodiagnostic : repérage de ses meilleures expériences, détermination de ses rêves et objectifs

Partage d'expériences : exposé de chaque participant sur son expérience

Transmettre et valoriser son expérience

Savoir transmettre

- Transmettre son expérience pour créer la mémoire vive de l'entreprise
- Valoriser son expérience
- Se projeter dans une nouvelle dynamique

Transmettre et valoriser ses meilleures pratiques

- Repérer ses freins et ses atouts
- Évaluer ses leviers
- Organiser les étapes de la transmission

Être en accord avec soi en se créant une nouvelle dynamique

- Explorer ses souhaits et ses rêves
- Créer le lien entre le professionnel et le personnel autour d'un projet pour s'exprimer en accord avec soi

Exercice d'application : les finalités et modes de transmission

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour bien préparer son départ en retraite

2 jours 14 heures

Tarif HT : 1 270 € *repas inclus*

Paris
13-14 avril 2015
10-11 septembre 2015
17-18 décembre 2015

Code 53069

Préparer son dossier de retraite

Dossier retraite et gestion du patrimoine

Blended Learning

Le passage de la vie professionnelle à la retraite est une étape importante que chaque salarié doit préparer. Quand partir, comment calculer sa pension, à quelle caisse s'adresser ? Autant de questions qu'il convient d'anticiper.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes étapes permettant d'établir son dossier de départ en retraite.
- Connaître ses droits en matière juridique et fiscale.
- Préparer son projet de vie et prendre soin de soi.

PRÉREQUIS

Avoir des connissances fondamentales en droit de la protection sociale ou avoir suivi " Maîtriser les régimes de retraite " (code 10030 sur www.efe.fr).

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant aborder positivement sa retraite

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de rassembler l'ensemble des éléments nécessaires à la constitution de votre dossier de retraite.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Intéressement, participation, épargne salariale " (code 10040 sur www.efe.fr).

PROGRAMME

Gérer son dossier de départ à la retraite

- Connaître ses droits et calculer sa pension
- Définir les besoins en prévoyance et en santé
- Assimiler les étapes à suivre pour liquider sa retraite
- Acquérir les bons réflexes pour dialoguer avec sa caisse de retraite et sa mutuelle
- Connaître les mesures pour l'emploi des seniors

Exercice d'application : récapitulatif des actions à mener pour constituer son dossier de départ à la retraite

Maîtriser les aspects financiers et fiscaux

- Procéder à l'état des lieux du patrimoine
- Analyser les outils de gestion du patrimoine
- Examiner les caractéristiques des placements financiers et immobiliers
- Distinguer les techniques de transmission du patrimoine
- Connaître les aspects fiscaux

Étude de cas : analyse de différentes situations de personnes proches de la retraite

Blended Learning : e-évaluation amont → formation présentielle → e-évaluation aval

2 jours 14 heures

Tarif HT : 1 295 € *repas non inclus*

Paris
11-12 juin 2015
1er-2 décembre 2015

Code 10100

Découvrir et développer son potentiel

Développer sa personnalité grâce au MBTI®

Découvrir son profil MBTI® permet de prendre conscience de ses atouts pour mieux les mettre au service de son activité professionnelle. Améliorer son mode de communication, gagner en aisance et en confort de travail font également partie des capacités qui font professionnellement la différence. Il s'agit donc de mieux se connaître pour mieux interagir avec son entourage professionnel.

OBJECTIFS

- Identifier son type de personnalité et son mode de fonctionnement.
- Développer son efficacité et son potentiel relationnels.
- S'adapter à son environnement.

PRÉREQUIS

Vouloir identifier son profil MBTI® et, ainsi, connaître ses principaux modes de fonctionnement.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, managers, collaborateurs
- Toute personne souhaitant développer son potentiel en termes d'efficacité personnelle et relationnelle

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Le MBTI® est le questionnaire de personnalité le plus utilisé dans le monde. Il décrit les préférences liées à la personnalité d'un individu. Celles-ci sont présentées selon quatre dimensions : extraversion/introversion - sensation/intuition - pensée/sentiment - jugement/perception. Les diverses combinaisons de ces préférences conduisent à 16 types de personnalité qui fournissent un point de départ utile pour toute personne souhaitant mieux se connaître et comprendre ses mécanismes de fonctionnement.

2 jours
14 heures

Code 53132

Paris
1er-2 juin 2015
1er-2 octobre 2015
3-4 décembre 2015

Tarif HT : 1 420 €

repas inclus

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Communiquer en situation difficile " (code 53263 p. 78).

PROGRAMME

Identifier son profil

- Présentation du MBTI®, ses objectifs et ses applications
- Passation du questionnaire MBTI®
- Repérer les quatre dimensions du MBTI® et leur impact sur les attitudes et les comportements
- Comprendre la notion de préférence
- Identifier son mode de fonctionnement préférentiel sur chacune des dimensions

Mise en situation : découverte de son type de personnalité en groupe
Autodiagnostic : ses préférences naturelles et ses méthodes préférées

Mieux comprendre les autres : différences et complémentarités

- Reconnaître le type de personnalité de ses interlocuteurs
- Adapter son mode de fonctionnement pour une communication efficace

Mise en situation : différences et avantages des complémentarités

Identifier et comprendre les effets des préférences en situation professionnelle

- Se situer dans son environnement de travail et dans son mode de contribution à l'organisation
- Repérer son style d'apprentissage préféré
- Le style de leadership et la résolution des problèmes

Mise en situation : détection, dans des situations données, de l'impact des types de profils sur le mode de gestion des hommes et des problèmes

Gestion du stress et des conflits

- Découvrir les mécanismes de réaction aux situations de stress en fonction de son type
- Optimiser sa gestion du stress par un contrôle de ces mécanismes
- Prendre conscience de sa relation au temps et en mesurer l'impact sur son mode d'organisation
- Prendre en compte les modes de fonctionnement différents pour améliorer le travail en équipe

Jeu de rôles : les modes d'organisation dans le travail

Évoluer vers de nouveaux comportements : le chemin de développement

- Les différentes fonctions : dominante, auxiliaire, tertiaire, inférieure et leur mode d'utilisation
- Explorer son potentiel : apprendre à utiliser ses non-préférences

Exercice d'application : à partir de son type, chacun identifie son chemin de développement
Plan d'action personnel : définition de ses objectifs de développement et des actions concrètes à mettre en place pour les atteindre

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'analyser votre mode de fonctionnement afin de mieux communiquer.

Mieux se connaître pour gagner en efficacité

Cycle long pour mettre ses forces et talents au service de la performance

Blended Learning

La connaissance et l'estime de soi sont des moteurs importants de l'efficacité professionnelle. Établir des relations sereines et ouvertes, apprendre à travailler en équipe sont des compétences facilitées par l'apprentissage de certaines méthodes. Prendre le temps de se connaître permet, à terme, de mettre ses talents au service de la performance collective.

OBJECTIFS

- Identifier ses forces, moteurs, valeurs et pistes de progression.
- Créer des relations de confiance et mieux se comprendre dans sa relation aux autres.
- Développer ses capacités d'influence et son estime de soi.

PRÉREQUIS

Remplir individuellement un questionnaire en ligne en amont de la formation pour avoir son profil DISC® et identifier ses facteurs de motivation avec le WPMOT®.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, managers, collaborateurs
- Toute personne souhaitant mieux se connaître pour gagner en performance au quotidien

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuie sur deux outils : un système de profils psychométriques appelé DISC® permettant de mieux se connaître et de mieux appréhender les qualités, comportements et potentiels des autres et le WPMOT® permettant d'évaluer les facteurs de motivation d'un individu.

4 jours
28 heures

Code 53107

Tarif HT : 2 250 €
repas inclus

Paris
4-5 décembre 2014 et 8-9 janvier 2015
16-17 mars et 16-17 avril 2015
21-22 mai et 18-19 juin 2015
14-15 septembre et 19-20 octobre 2015
19-20 novembre et 10-11 décembre 2015
3-4 décembre 2015 et 7-8 janvier 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de développer votre performance en vous appuyant sur vos valeurs et vos atouts.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL " (code 53111 p. 66).

PROGRAMME

MODULE 1 Mieux se connaître pour aller vers plus de performance

Comprendre les principes fondateurs de sa personnalité

- Identifier les différentes parties de sa personnalité et ses ressorts émotionnels
- Connaître son système de valeurs
- Prendre conscience et mieux gérer son comportement sous stress

Autodiagnostic : sa personnalité avec les outils Success Insights : le DISC® et WPMOT®, facteurs de motivation

Prendre conscience de ses valeurs et de ses motivations

- Se reconnecter à ses valeurs les plus personnelles, source inépuisable d'énergie
- Décider et agir avec efficience grâce à ses valeurs
- Connaître ses aspirations profondes et construire une vision de sa vie

Mise en situation : utilisation de techniques de créativité pour identifier ses valeurs, ses moteurs et leur donner une application opérationnelle

Identifier ses stratégies de succès / d'échec pour gagner en performance

- Identifier les composantes d'une situation de réussite et d'une situation d'échec vécues
- Connaître ses peurs pour mieux les gérer
- Développer la confiance en soi

Étude de cas : analyse de situations de réussite et d'échec vécues par les participants

MODULE 2 Connaître son mode de relation aux autres pour travailler efficacement en équipe

Connaître et développer son efficacité relationnelle

- S'adapter à son interlocuteur pour développer des relations de meilleure qualité
- Identifier les situations de dysfonctionnement relationnel ou de mé-communication et y remédier
- Améliorer sa communication
- Développer ses capacités d'écoute pour gagner en efficacité relationnelle

Mise en situation : co-construction d'une " Enveloppe Culturelle Minimum Partagée ", comme condition fondamentale de relations durables

Gérer efficacement des situations difficiles

- Du désaccord au conflit : connaître ses comportements constructifs et destructifs en situation de relation difficile
- Comprendre et gérer ses émotions
- Développer son assertivité avec la communication non violente
- Détecter et analyser les postures de manipulation

Autodiagnostic : ses comportements en situation de conflit

Mise en situation : exercice pratique de communication non violente

Connaître et développer son estime de soi et son influence

- Comprendre le mécanisme de l'influence positive
- Se rendre compte de ses qualités et des capacités d'influence
- Développer son estime de soi et mettre " le meilleur de soi au service des autres "
- Bénéficier de regards croisés pour connaître et comprendre son impact sur les autres

Mise en situation : utilisation de son leadership dans ses communications

Blended Learning : e-évaluation amont → formation présentielle → exercices d'intersession → formation présentielle

Révéler ses talents avec Map'Up®

Mettre ses talents au service de sa réussite professionnelle

Définir précisément ses motivations profondes, comprendre et optimiser ses propres logiques de fonctionnement sont des gages de performance durable dans la réalisation de ses objectifs professionnels. Map'Up® permet de donner un nouvel élan à sa carrière, de miser sur la valeur ajoutée que toute personne peut apporter dans son entreprise, tout en répondant à son besoin d'accomplissement personnel.

OBJECTIFS

- Comprendre et saisir le rôle et le sens de ses talents et motivations dans son parcours professionnel.
- Faire un inventaire objectif de ses talents spécifiques et motivations intrinsèques.
- Relever les défis liés à son intégration socioprofessionnelle.

PRÉREQUIS

Avoir rempli son questionnaire individuel Map Up® avant la formation.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, collaborateurs
- Toute personne souhaitant faire un point sur son potentiel socioprofessionnel

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Fondé sur les travaux de sciences cognitives et la théorie de la psychologie de la motivation, le Map'Up® permet de découvrir ses talents intrinsèques, d'orienter sa carrière ou de piloter son évolution professionnelle en connaissance de cause.
Présentée sous forme d'une cartographie qui répertorie 18 logiques d'adaptation, d'évolution et de réussite, Map'Up® révolutionne le bilan de compétences en aidant chacun à reconfigurer son poste actuel.
Outil validé scientifiquement par l'École Doctorale de Psychologie de l'Université de Reims.

2 jours
14 heures

Code 53256

Paris
19-20 mai 2015
27-28 août 2015
7-8 décembre 2015

Tarif HT : 1 910 €
repas inclus

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Découvrir et développer son potentiel " (code 53132 p. 60).

PROGRAMME

Découvrir les ressorts de son efficacité personnelle et socioprofessionnelle

- Comprendre le principe du mécanisme personnel de l'action efficiente
- Identifier ses dispositions naturelles à entreprendre avec efficacité et succès une mission socioprofessionnelle donnée
- Découvrir les bases de sa posture d'excellence
- Identifier et mettre en lumière sa valeur ajoutée spécifique

Autodiagnostic : ses talents et motivations intrinsèques

Identifier sa spécificité socioprofessionnelle avec le Map'Up®

- Mettre en lumière et valoriser ce qui donne envie de s'engager
- Mettre à profit et utiliser judicieusement cette valeur ajoutée dans son cadre socioprofessionnel
- Libérer et valoriser ses potentiels socioprofessionnels
- Développer un regard objectif sur son parcours professionnel

Partage d'expériences : la notion de potentiel
Exercice d'application : décryptage individuel des cartographies Map'Up®

Prendre conscience des rouages de la motivation et de la prise de décision

- S'appuyer sur ses logiques personnelles et professionnelles de réussite à travers le Map'Up®
- Trouver les points d'appui fiables pour relever les défis liés à son évolution socio-professionnelle
- Identifier ses dysfonctionnements hors de son efficience socioprofessionnelle
- Identifier et comprendre l'ensemble de son mécanisme personnel d'adaptation, d'évolution et de réussite
- Se connecter à ses motivations intrinsèques

Étude de cas : la diagonale du défi personnel

Mettre en œuvre son efficience socioprofessionnelle

- Mettre en œuvre l'ensemble des 18 logiques de son fonctionnement optimum
- Valoriser son efficience personnelle et socioprofessionnelle
- Exploiter au mieux ses dispositions naturelles et acquises
- Se réapproprier les mécanismes de son efficience personnelle optimale pour piloter efficacement sa vie socioprofessionnelle

Plan d'action personnel : formalisation de son fonctionnement optimum et des acquis

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez découvert vos logiques de fonctionnement optimum et saurez les exploiter pour être l'artisan de votre propre réussite.

Blended Learning : e-évaluation amont + formation présentielle

Développer son intelligence émotionnelle

Maîtriser et utiliser ses émotions pour être plus performant

Notre vie quotidienne est régie par un cortège d'émotions, positives ou négatives. Elles influent sur notre humeur, mais également sur notre vie professionnelle, puisqu'elles régissent nos comportements quotidiens. Ce sont elles qui déterminent, en grande partie, la qualité et l'efficacité de notre travail. Savoir les gérer apporte une valeur ajoutée évidente à nos relations dans l'entreprise.

OBJECTIFS

- Mieux gérer ses propres émotions et gagner en efficacité dans la vie professionnelle.
- Développer sa communication interpersonnelle.
- Acquérir la maîtrise de ses émotions pour renforcer son leadership.

PRÉREQUIS

Vouloir faire de ses émotions des leviers d'efficacité professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désireuse de comprendre le mécanisme des émotions et de bien utiliser son intelligence émotionnelle dans le cadre des relations professionnelles

2 jours
14 heures

Code 53037

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
15-16 janvier 2015
10-11 février 2015
10-11 mars 2015
2-3 avril 2015
18-19 mai 2015
18-19 juin 2015
20-21 juillet 2015
27-28 août 2015
21-22 septembre 2015
14-15 octobre 2015
16-17 novembre 2015
10-11 décembre 2015
14-15 janvier 2016
8-9 février 2016

Lyon
10-11 mars 2015
21-22 septembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Assertivité et leadership " (code 53036 p. 32).

PROGRAMME

Identifier la notion d'intelligence émotionnelle

- Définir ce que l'on appelle " intelligence "
- Identifier ce que l'on entend par " émotions "
- L'intelligence émotionnelle et les compétences qu'elle permet de développer

Autodiagnostic : calcul de son Coefficient Émotionnel (QE)

Mieux gérer ses propres émotions et gagner en efficacité dans la vie professionnelle

- Analyser la séquence de passage de l'émotion
- Prendre conscience qu'une émotion peut en cacher une autre
- Identifier ses besoins fondamentaux
- Établir le lien entre émotion et stress

Exercice d'application : décryptage des différentes émotions ressenties à partir de l'analyse de situations concrètes

Développer sa communication interpersonnelle

- Analyse de trois à quatre types de relations dans l'entreprise
- Adopter la communication non violente
- Exprimer la colère
- Exprimer ses émotions pour améliorer sa relation aux autres
- Savoir dire non

Mise en situation : nouvelle approche sur les situations concrètes vécues par les participants

Acquérir la maîtrise de ses émotions pour renforcer son leadership

Développer ses compétences de leader

- Aller vers une meilleure gestion de soi : affirmation/approbation
- Comprendre les émotions des autres pour accoître la motivation
- Prendre conscience des autres : l'empathie
- Connaître les quatre attitudes d'une relation équilibrée avec autrui

Partage d'expériences : le rôle de l'intelligence émotionnelle

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de gérer vos émotions et de développer votre communication interpersonnelle.

LE CONSEIL DU COACH

- **Ne rejetez pas une émotion**. Cela ne sert à rien, si ce n'est à la renforcer. Plus vous niez une émotion, plus elle s'installe. Or, cette émotion vous renseigne sur vous-même !
- **Apprenez à mettre des mots sur votre émotion**. Cette indication précieuse vous aidera ensuite à adopter un comportement plus adapté, moins réactif.
- **Pratiquez des exercices de relaxation**. Avec un peu de pratique, ils aident à ne pas se laisser submerger par les émotions et ne pas adopter un comportement réactif, dicté par l'émotion (énervement, impatience, doute...).

Gagner en estime de soi pour atteindre ses objectifs

Gagner en confiance et en efficacité

Gagner en estime de soi, la développer et l'entretenir passe par la prise de conscience puis la mobilisation de ses propres ressources et de ses compétences. Par ailleurs, elle permet de se positionner positivement vis-à-vis de ses différents interlocuteurs, mais également de se réaliser et d'aller au bout de ses projets.

OBJECTIFS

- Prendre conscience de ses propres ressources.
- Développer une attitude positive au quotidien.
- Tirer parti de ses erreurs.

PRÉREQUIS

Vouloir développer son estime de soi pour s'affirmer davantage dans son poste.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désireuse d'améliorer sa confiance en soi pour plus d'efficacité personnelle
- Toute personne souhaitant s'affirmer dans ses relations avec les autres

2 jours
14 heures

Code 53065

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
5-6 février 2015
9-10 avril 2015
28-29 mai 2015
29-30 juin 2015
14-15 septembre 2015
8-9 octobre 2015
23-24 novembre 2015
17-18 décembre 2015
4-5 février 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " S'affirmer et sortir des conflits - Assertivité niveau 2 " (code 53284 p. 36).

PROGRAMME

Apprendre à reconnaître ses qualités et ses compétences

- Prendre conscience de ses ressources
- Alimenter l'estime de soi en se reconnectant à ses valeurs
- Distinguer l'image de soi et le regard des autres
- Développer sa conscience et sa communication de soi grâce à la méthode de la fenêtre de Johari
- Différencier son identité de ses capacités
- Les trois P : " Puissance - Protections - Permissions " pour développer le meilleur de soi

Autodiagnostic : ses ressources et valeurs individuelles

Développer une attitude positive au quotidien

- Transformer positivement tout contact
- Les quatre attitudes d'une relation équilibrée
- Détecter ses émotions et les exprimer sans agressivité ni reproche
- S'accorder droits et permissions
- Faire un choix entre affirmation et approbation
- Tirer une expérience positive de ses erreurs

Exercice d'application : travail individuel sur la prise de contact avec les autres

Réaliser un objectif professionnel personnel

- Distinguer les notions d'objectifs et de projet
- Utiliser un outil de projection en clarifiant précisément son objectif
- Planifier les étapes intermédiaires
- Décider, suite à une opportunité
- Reconnaître ses besoins et ses désirs
- Définir les différentes étapes de son projet
- Identifier les freins et les leviers
- Identifier les ressources acquises ou à développer

Partage d'expériences : les freins à l'atteinte d'objectifs professionnels personnels
Plan d'action personnel : analyse et formalisation du plan d'action de son propre objectif professionnel

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez pris conscience de vos ressources et saurez vous en servir pour atteindre vos objectifs.

LE CONSEIL DU COACH

Renforcer son estime de soi n'est jamais chose aisée.
3 conseils pour vous rebooster, ça fait du bien !

- **Acceptez le compliment** que l'on vous fait sans l'atténuer : " vous aussi, vous auriez fait pareil "...
- **Acceptez de vous tromper** car chacun de nous apprend de ses erreurs et progresse.
- Enfin, **privilégiez l'action** pour arrêter de ressasser et ne rien faire par peur de l'échec !

Les 6 piliers du développement personnel

Cycle long pour déployer ses ressources personnelles pour gagner en efficacité

Blended Learning

Gagner en efficacité professionnelle nécessite parfois de déployer ses propres ressources et de s'appuyer sur des techniques de développement personnel. C'est en précisant ses motivations, en développant son estime de soi, son assertivité et en améliorant la gestion de ses émotions que l'on peut gagner en flexibilité relationnelle et mieux se positionner dans sa fonction et dans son poste.

OBJECTIFS

- Améliorer sa communication et optimiser sa relation aux autres.
- Augmenter sa confiance et son estime de soi pour être à l'aise dans son environnement professionnel.
- Développer son intelligence émotionnelle pour gagner en efficacité.

PRÉREQUIS

Vouloir gagner en efficacité en développant ses capacités personnelles.

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout collaborateur souhaitant gagner en efficacité professionnelle au quotidien

4 jours
28 heures

Code 53247

Tarif HT : 2 110 €
repas inclus

Paris
15-16 décembre 2014
et 12-13 janvier 2015

16-17 mars
et 16-17 avril 2015

21-22 mai
et 18-19 juin 2015

14-15 septembre
et 19-20 octobre 2015

19-20 novembre
et 10-11 décembre 2015

3-4 décembre 2015
et 7-8 janvier 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez mettre des outils de développement personnel au service de votre efficacité professionnelle.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Assertivité et leadership " (code 53036 p. 32).

PROGRAMME

MODULE 1 S'épanouir dans son travail

Accroître son potentiel en ayant une bonne connaissance de soi

- Se familiariser avec les notions d'estime de soi et de confiance en soi
- Prendre appui sur ses ressources pour progresser : rechercher ses valeurs, ses compétences et ses axes d'amélioration
- S'inscrire dans une progression à petits pas

Exercice d'application : élaboration de la synthèse de ses compétences et de ses axes de progrès en termes de savoir-faire et de savoir-être

Identifier ses moteurs pour mieux se positionner dans son poste

- Découvrir les critères de l'épanouissement professionnel
- Identifier ses motivations profondes
- Cibler ses activités professionnelles pour gagner en efficacité
- Apprendre à susciter la motivation chez soi et ses collaborateurs

Autodiagnostic : évaluation de ses motivations profondes grâce à la méthode SISEM

Exercice d'application : évaluation de sa motivation grâce aux niveaux logiques

S'engager vers la réussite grâce aux stratégies d'objectifs

- Analyser le point de départ en se posant les bonnes questions
- Découvrir les critères d'un objectif bien formulé
- Clarifier un objectif motivant et spécifique pour progresser rapidement
- Renforcer sa réussite avec la visualisation positive

Mise en situation : transformation d'un problème en solution

Plan d'action personnel : élaboration de son plan d'action en fonction de ses axes de progrès

MODULE 2 Mieux communiquer avec les autres

Développer sa flexibilité relationnelle

- Découvrir les critères d'une communication efficace
- Prendre conscience de ses filtres et de ses mécanismes inconscients
- S'adapter à son interlocuteur grâce à l'écoute, la reformulation et la synchronisation
- Comprendre différents points de vue en questionnant

Jeu pédagogique : résolution d'énigmes pour mettre en évidence les mécanismes inconscients et les modalités d'une bonne communication

Mise en situation : utilisation des outils d'écoute, de reformulation et de synchronisation

Gérer ses émotions pour plus d'efficacité

- Comprendre comment se construit une émotion
- Identifier et transformer ses automatismes " limitants " en automatismes " aidants "
- Modifier ses états internes grâce à l'ancrage de ressources
- Acquérir des techniques de relaxation minute : respiration et médiation

Partage d'expériences : comportements à modifier et apport des correctifs nécessaires

Exercice d'application : entraînements aux différents types de respiration pour installer une ressource supplémentaire

L'assertivité : une méthode pour gagner en confiance et en charisme

- Pointer ses automatismes face à une situation stressante
- Faire face à une objection musclée
- Émettre une critique constructive

Exercice d'application : les différents outils de l'assertivité

Mise en situation : prise de parole devant le groupe pour améliorer sa posture et sa communication

Blended Learning : formation présentielle | exercices d'intersession | formation présentielle

Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL

Découvrir les bases de l'AT et de la PNL

La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) et l'Analyse Transactionnelle (AT) sont des outils pratiques de communication. Partant du mode de fonctionnement relationnel, elles favorisent un échange positif en adéquation avec son interlocuteur. Accroître son aisance relationnelle est un facteur important de sérénité et d'efficacité dans son environnement professionnel.

OBJECTIFS

- Cerner comment ses perceptions influencent les comportements.
- Éviter les pièges qui conduisent aux malentendus.
- Adapter son comportement à la situation et à son interlocuteur.

PRÉREQUIS

Vouloir développer ses qualités relationnelles grâce à des modèles éprouvés.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désireuse de décrypter le mécanisme des interrelations et d'améliorer sa communication en contexte professionnel

2 jours
14 heures

Code 53111

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
2-3 février 2015
16-17 avril 2015
22-23 juin 2015
24-25 août 2015
8-9 octobre 2015
1er-2 décembre 2015
1er-2 février 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer son intelligence relationnelle " (code 53064 p. 69).

PROGRAMME

Comprendre les relations interpersonnelles grâce à l'AT pour un impact efficace

Reconnaître les états du moi : parent / adulte / enfant

- Les repérer chez soi et chez les autres
- Utiliser les états du moi adaptés aux situations
- Détecter les messages et savoir à quel niveau répondre

Prendre en compte les émotions et gérer avec fluidité les remarques professionnelles

- Connaître et comprendre ses émotions en situation professionnelle
- Savoir gérer les critiques et les félicitations dans un cadre professionnel

Trouver des modèles de résolution de problème

- Les modes de communication existants : les différentes transactions
- Connaître la transaction la plus adaptée à la situation professionnelle
- Recadrer de façon constructive
- Donner des signes de reconnaissance positifs

Autodiagnostic : test de l'égogramme

Élaborer une stratégie relationnelle productive pour plus de performance

Déjouer les mécanismes de manipulation

- Identifier les jeux émotionnels
- Sortir du triangle " persécuteur, victime et sauveur "

S'affirmer dans une position gagnant-gagnant face à son interlocuteur

- Adopter un angle de vue meilleur pour soi et pour son interlocuteur
- Se positionner au sein d'une équipe
- Favoriser un climat propice à l'efficacité
- Asseoir les bases de sa confiance personnelle

Jeu pédagogique : les positions de vie

Se fixer un objectif précis pour accroître son efficacité professionnelle

- Être proactif pour gagner en efficacité : la stratégie d'objectifs
- La définition d'un objectif en sept points
- Identifier et ancrer ses ressources pour l'atteindre

Développer des comportements d'assertivité par la PNL

Se synchroniser avec son interlocuteur

- Identifier les canaux sensoriels de soi et d'autrui
- Utiliser la technique de la synchronisation verbale et non verbale
- Écouter activement et reformuler pour mieux communiquer

S'adapter à ses interlocuteurs : la clé d'une communication réussie en contexte professionnel

- Adapter ses registres de communication à son interlocuteur
- Poser les bonnes questions pour obtenir les informations essentielles et sous-jacentes
- Réorienter la conversation

Jeu pédagogique : définition d'un objectif par la méthode SMART
Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour gagner en efficacité grâce à l'AT et à la PNL

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez à l'aise dans toute situation relationnelle grâce à l'AT et à la PNL.

La PNL au service de son impact personnel

Les dix outils clés de la PNL

Adopter un comportement adéquat pour mettre son interlocuteur à l'aise, poser les questions qui font mouche, identifier ce qui nous distrait, poser des objectifs clairs et précis... Acquérir une souplesse relationnelle efficace n'est pas évident. La PNL (Programmation Neuro-Linguistique) apporte des clés pour y parvenir et permettre à chacun d'accroître son impact personnel.

OBJECTIFS

- Renforcer son impact par les outils opérationnels de la PNL.
- Mettre en œuvre une flexibilité relationnelle.
- Élaborer une stratégie de réussite pour atteindre ses objectifs.

PRÉREQUIS

Avoir suivi " Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL " (code 53111 p. 66) ou avoir une connaissance de base des outils de la PNL.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant améliorer son impact personnel avec des outils pertinents et directement applicables

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, grâce aux principes clés de la PNL, vous saurez faire preuve de flexibilité relationnelle pour renforcer votre impact.

PROGRAMME

Entraîner sa flexibilité pour accroître son impact personnel

- Outil 1 : les présupposés de base de la communication
- Outil 2 : la synchronisation verbale et non verbale, gage d'une fluidité relationnelle
  Mise en situation : la synchronisation verbale et non verbale
- Outil 3 : être à l'écoute et avoir une présence juste
  Mise en situation : l'écoute
- Outil 4 : le métamodèle, le questionnement qui fait mouche
  Jeu pédagogique : questionnaire sur le langage de précision
- Outil 5 : la calibration
  Mise en situation : recueil d'informations comportementales

Être précis sur son objectif pour accroître son efficacité relationnelle

- Outil 6 : la détermination d'un objectif en sept points
  Mise en situation : les sept questions pour un objectif réussi
- Outil 7 : ancrer ses ressources
  Mise en situation : l'ancrage ressource
- Outil 8 : se dissocier des émotions pénibles
  Mise en situation : la dissociation
- Outil 9 : le recadrage ou l'art du changement
  Mise en situation : recadrage pour soi et les autres
- Outil 10 : les croyances
  Mise en situation : mise à mal d'une croyance inhibitrice
  Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour améliorer son impact personnel

3 jours 21 heures

Code 53116

Tarif HT : 1 790 €
repas inclus

Paris
1er au 3 avril 2015
17 au 19 juin 2015
26 au 28 août 2015
14 au 16 octobre 2015
7 au 9 décembre 2015

L'AT au service de sa communication professionnelle

Communiquer efficacement en toute situation

New

Composée d'hommes et de femmes, l'entreprise est avant tout une aventure humaine gouvernée par la complexité des relations. Maîtriser le fonctionnement des relations interpersonnelles permet de développer son efficacité professionnelle et d'améliorer sa performance au quotidien.

OBJECTIFS

- S'affirmer en renforçant son ouverture aux autres.
- Maîtriser le fonctionnement des relations interpersonnelles.
- Utiliser les concepts clés de l'AT pour se mobiliser et donner du sens à l'action.

PRÉREQUIS

Avoir suivi " Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL " (code 53111 p. 66) ou avoir une connaissance de base des outils de l'AT.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant faire de sa communication un atout majeur au service de sa performance

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez adapter votre communication et aurez développé des mécanismes forts de gestion de situations complexes.

PROGRAMME

Maîtriser les fondamentaux de l'Analyse Transactionnelle (AT)

- Inventorier les principaux concepts et définir leur interaction
  Exercice d'application : élaboration d'un Mind mapping récapitulant les concepts clés et leur utilisation

Affirmer son aisance relationnelle grâce à l'AT

- Acquérir les outils pour une meilleure connaissance de soi et des autres
  Autodiagnostic : mise en cohérence de son scénario de vie et de son scénario professionnel

L'AT pour mieux gérer les situations difficiles

- Résoudre les problèmes interpersonnels en intelligence de situation
  Mise en situation : résolution de problématique de groupe pour faire émerger le principe de bouc émissaire

Valoriser ses interlocuteurs en utilisant des signes de reconnaissance

- Critiquer de façon constructive
- Utiliser des signes de reconnaissance adaptés
  Exercice d'application : formulation d'une critique constructive

Utiliser les leviers de la motivation

Encourager la responsabilité et valoriser les compétences
Plan d'action personnel : élaboration d'un plan d'action personnel avec des interlocuteurs ciblés

3 jours 21 heures

Code 53287

Tarif HT : 1 790 €
repas inclus

Paris
1er au 3 avril 2015
17 au 19 juin 2015
14 au 16 octobre 2015
7 au 9 décembre 2015

Développer des relations non hiérarchiques constructives

Faire de la coopération un outil au service de sa performance

Une entreprise attend de ses collaborateurs qu'ils sachent travailler collectivement, de manière efficace, quel que soit leur environnement et ce même sans lien hiérarchique. Établir des relations positives et constructives nécessite alors de développer des capacités de coopération certaines : gérer sa communication, développer son assertivité, maîtriser une relation conflictuelle...

OBJECTIFS

- Maîtriser les relations interpersonnelles et professionnelles.
- Construire une stratégie aboutissant à une coopération efficace.
- Acquérir les bases d'une communication favorisant la coopération.

PRÉREQUIS

Travailler régulièrement en mode projet ou en transversal.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant développer ses qualités de coopération en situation professionnelle

2 jours
14 heures

Code 53264

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
28-29 mai 2015
2-3 juillet 2015
5-6 octobre 2015
2-3 novembre 2015
1er-2 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL " (code 53111 p. 66).

PROGRAMME

Autodiagnostic : de ses qualités relationnelles en situation de coopération

Affirmer son positionnement pour établir des relations constructives

- Distinguer les différentes relations rencontrées en situation professionnelle
- S'adapter à son interlocuteur
- Connaître les quatre positions fondamentales : demander, recevoir, donner et refuser
- Oser dire non
- Identifier les techniques pour s'affirmer positivement

Exercice d'application : travail sur sa posture, ses gestes, ses prises de parole

Acquérir les bases de la communication coopérative

- Connaître les différentes situations professionnelles de communication et leurs enjeux
- Identifier les comportements en situation de communication
- Surmonter les obstacles à la communication
- Adapter sa communication verbale à la situation et à ses interlocuteurs
- Se positionner positivement dans une équipe
- Comprendre son environnement personnel et professionnel

Mise en situation : à partir de situations vécues par les participants

Pallier les difficultés générées par ce mode transversal

- Asseoir sa légitimité sans pouvoir hiérarchique
- Développer son leadership, sa force de conviction et son assurance en soi
- Éviter d'être dans l'émotionnel
- Pratiquer l'écoute active pour comprendre les attentes de ses interlocuteurs

Partage d'expériences : situations où l'absence de liens hiérarchiques a posé des difficultés

Anticiper et gérer les conflits sans lien hiérarchique

- Répondre positivement aux contraintes
- Réduire les agressions et apprendre à désamorcer une situation de tension
- S'affirmer au quotidien sans générer pour autant un conflit de personnes
- Favoriser les relations, réduire les tensions dans les échanges
- Les techniques et buts de la reformulation

Mise en situation : gestion de conflit freinant le travail coopératif de tous

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment mettre en place une coopération efficace et basée sur une communication de qualité.

LE CONSEIL DU COACH

Travailler en mode projet n'est pas chose facile et mettre en place des relations constructives sans lien hiérarchique est parfois une vraie gageure tant pour le responsable du projet que pour ses acteurs. Pour ce faire, **quelques conseils** rapides mais essentiels :

- **affirmez vos positions** et tenez votre place
- **travaillez votre communication**
- **utilisez des clés et des outils petits mais costauds** comme le feedback : faites un retour, positif comme négatif. Ne laissez pas le doute s'installer
- **ayez toujours en tête le collaboratif :** ne perdez pas de vue l'équipe et le but commun

Développer son intelligence relationnelle

Être constructif dans sa relation à soi et aux autres

L'intelligence relationnelle est la capacité à adopter la meilleure communication avec un interlocuteur en tenant compte de ce dernier et de sa situation. S'approprier les outils clés pour mieux comprendre son propre fonctionnement, se tourner vers l'autre et s'y adapter, permet d'instaurer une relation constructive.

OBJECTIFS

- Mieux se connaître pour comprendre et s'adapter aux autres dans la vie professionnelle.
- Améliorer ses rapports avec les autres et développer son sens du contact.
- Détecter les situations difficiles pour y apporter rapidement une solution.

PRÉREQUIS

Devoir faire preuve d'intelligence relationnelle dans sa pratique quotidienne.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers
- Chefs de projet ou personnels d'encadrement souhaitant améliorer leurs relations avec les autres et utiliser leur intelligence relationnelle

2 jours
14 heures

Code 53064

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
10-11 février 2015
10-11 mars 2015
2-3 avril 2015
18-19 mai 2015
18-19 juin 2015
27-28 août 2015
21-22 septembre 2015
14-15 octobre 2015
16-17 novembre 2015
10-11 décembre 2015
8-9 février 2016

Lyon
10-11 mars 2015
21-22 septembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Communiquer en situation difficile " (code 53263 p. 78).

PROGRAMME

Mieux se connaître pour comprendre et s'adapter aux autres dans la vie professionnelle

- Connaître les besoins relationnels fondamentaux
- Apprendre les bases de la communication non verbale
- Analyser quelques types de relations en entreprise
- Définir ce que l'on entend par " émotions "
- Différencier image de soi et regard des autres

Autodiagnostic : l'image donnée à autrui lors d'une première rencontre

Améliorer ses rapports avec les autres et développer son sens du contact

- Prendre contact de façon réussie
- Mettre en place une relation responsable
- Écouter de façon empathique
- Reformuler
- Connaître les quatre attitudes d'une relations équilibrée

Exercice d'application : liste des situations professionnelles qui génèrent des tensions et identification des moyens à mettre en place pour les éviter ou les gérer dans le calme

Détecter les situations difficiles pour y apporter une solution rapidement

- Détecter les relations difficiles pour soi et éviter le triangle dramatique
- Gérer les conflits : distinguer la personne de son comportement
- Savoir dire non
- Adopter la communication non violente
- Apposer et non opposer son point de vue

Exercice d'application : mise en scène d'une situation vécue
Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour acquérir de nouvelles compétences de savoir-être afin de développer son intelligence relationnelle

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez entretenir des relations constructives au quotidien.

QUELQUES MOTS DE +

L'intelligence relationnelle, atout fort de votre communication

Les apports de l'intelligence relationnelle sont pluriels. Alors que les relations transversales se développent de plus en plus en entreprise, être capable de maintenir des relations professionnelles constructives avec des interlocuteurs de plus en plus nombreux – collaborateurs, managers, clients, fournisseurs ou partenaires – est un atout non négligeable pour tout collaborateur. Dans toute situation professionnelle – négociation, entretien, recadrage d'un collaborateur... – savoir maintenir une communication fluide avec ses interlocuteurs, quels que soient leurs comportements, est un moyen efficace d'éviter des tensions inutiles.

Formuler et recevoir une critique

Rester constructif sans dévaloriser son interlocuteur

Bien souvent la critique est perçue comme étant négative. Pourtant, bien émise, une critique se distingue d'un reproche et vise plutôt à l'amélioration d'un document, d'un comportement... Apprendre à émettre et à recevoir une critique tout en restant constructif, sans dévaloriser son interlocuteur, peut s'avérer crucial pour permettre à chacun de progresser et maintenir une relation de confiance.

OBJECTIFS

- Passer d'un mode de pensée critique à un mode de pensée constructif.
- Émettre et recevoir une critique de manière constructive et chercher des voies d'amélioration.
- Pratiquer et maintenir une communication positive.

PRÉREQUIS

Souhaiter formuler ou recevoir une critique de façon constructive.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres, collaborateurs souhaitant énoncer des critiques de manière constructive dans le cadre professionnel

2 jours
14 heures

Code 53265

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
4-5 juin 2015
28-29 septembre 2015
23-24 novembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer son intelligence relationnelle " (code 53064 p. 69).

PROGRAMME

Découvrir son esprit critique

- Identifier son mode de perception dominant : critique ou constructif
- Comprendre l'impact de la critique sur soi, sur les autres et sur ses objectifs
- Dépasser la pensée critique pour développer une pensée constructive

Autodiagnostic : son mode de perception dominant
Exercice d'application : entraînements à la pensée constructive
Mise en situation : le lien entre entre doute et esprit critique systématique

Se préparer pour rester constructif

- Se préparer à émettre une critique de manière constructive
- Clarifier le contexte et ses objectifs au préalable
- Choisir un lieu et le moment propice
- Se concentrer sur les faits pour mieux responsabiliser son interlocuteur
- Exprimer son ressenti en évitant les émotions négatives
- Communiquer clairement sur ses objectifs et ses attentes
- Apporter son aide sur les moyens nécessaires pour rendre le changement possible

Jeu pédagogique : les trois émotions négatives

Formuler une critique en préservant la relation de confiance

- Maintenir une communication positive pour renforcer la relation de confiance
- Développer une capacité d'observation fine des réactions de son interlocuteur pour mieux s'adapter
- Repérer la bonne distance et ajuster sa voix pour ne pas polluer son message
- Pratiquer le questionnement pour comprendre la perception de son interlocuteur
- Formuler une critique sous forme de demande
- Ajuster sa critique pour fixer un objectif de changement

Jeu pédagogique : mesure de l'impact de ses moteurs dans sa manière de formuler une critique
Mise en situation : utilisation du feedback positif pour émettre une critique

Recevoir une critique

- Accepter la critique et rester constructif
- Recadrer son interlocuteur sur des faits et éviter de répondre à des jugements de valeur
- Recevoir la critique de l'autre avec empathie pour mieux comprendre son point de vue
- Questionner et reformuler pour chercher des voies d'amélioration concrètes
- Gérer un interlocuteur critique

Mise en situation : pratique de l'entretien en miroir
Mise en situation : recadrage d'une critique sur des faits précis et recherche d'un dialogue constructif

COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez vous préparer à émettre et à recevoir une critique de manière constructive.

LE CONSEIL DU COACH

Recevoir une critique n'est jamais facile. On se sent rapidement attaqué personnellement et il est parfois fort **tentant de s'emporter** et de ne **pas prêter attention** à ce qu'on essaye de nous dire. Voici **quelques étapes pour recevoir une critique** et en tirer un enseignement :

- **écoutez votre interlocuteur et reformulez** ce qu'il vous a dit pour vous assurer de votre compréhension
- **réagissez à la critique** si celle-ci est erronée **sans vous justifier**. Si elle est juste, **demandez des pistes de progression** à votre interlocuteur
- **reportez votre réponse et réfléchissez** au message que l'on a voulu vous faire passer
- **répondez**, enfin, **dans un délai raisonnable**.

Décoder les comportements et les mensonges

Aiguiser ses capacités d'écoute

Nombre de situations nous amènent à douter de la sincérité d'un candidat, d'un négociateur ou d'un collaborateur. Décoder les comportements et les mensonges est alors une compétence indispensable et à l'impact non négligeable. Le FBI a développé de nombreux outils en la matière mais celui présenté ici vous permettra de vous positionner en maître du jeu, conscient des enjeux et stratégies en cours.

OBJECTIFS

- Décoder les attitudes et expressions.
- Déjouer les pièges tendus pour mieux communiquer.
- Reconnaître les incongruences de ses interlocuteurs et les tentatives de tromperie.

PRÉREQUIS

Être régulièrement en position de négociations, discussions, entretiens...

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers ou recruteurs
- Tout collaborateur de l'entreprise ayant besoin de décoder les comportements

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Un test de reconnaissance des microexpressions du visage est proposé en amont et en aval de la formation. Ce test en image permet de s'entraîner à identifier les émotions ressenties par ses interlocuteurs. Les résultats aux deux tests donnent accès à une certification délivrée par la société Humintell.

2 jours
14 heures

Code 53208

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
26-27 mars 2015
15-16 juin 2015
12-13 octobre 2015
17-18 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Utiliser les techniques de négociation au quotidien " (code 53038 p. 43).

PROGRAMME

Accroître ses capacités de perception

Développer une capacité d'écoute fine

- Percevoir la réalité de l'autre
- Prendre conscience de ses défauts de perception, erreurs associatives et préjugés
- Reconnaître les moyens de manipulation et d'influence

Exercice d'application : perception d'un message, d'une posture ou de résultats

Apprendre à détecter les émotions de ses interlocuteurs

- Établir les habitudes de communication de l'interlocuteur
- Repérer l'apparition des émotions chez l'autre et leur positionnement dans la conversation
- Identifier les démarches de persuasion et de manipulation
- Utiliser les techniques de questionnement en relation avec les émotions

Mise en situation : identification des zones à observer pour décoder les émotions des interlocuteurs

Maîtriser les techniques d'analyse de la communication

Connaître différentes techniques de communication

- Définir le comportement de référence
- Analyser la communication verbale
- Analyser les comportements et les interactions avec l'environnement
- Rechercher les incohérences et les désynchronisations

Mise en situation : simulations relatives à la vie de tous les jours en entreprise

Connaître les bases de la communication non verbale

- Analyser les expressions et microexpressions faciales et corporelles
- Étudier les variations comportementales : visages et gestes
- Comprendre les significations de la gestuelle : postures et changements de position, respiration, tension, agilité
- Décoder les différentes postures : bras, mains, jambes, pieds
- Identifier les tentatives d'autocontrôle, les dérapages comportementaux, les réajustements multiples
- Repérer les indicateurs verbaux : erreurs, négations, hésitations et blocages...
- Repérer les indices de tromperie, les effets persuasifs et les éviter

Étude de cas : analyse de signaux de communication non verbale

Mise en situation : analyse des comportements et du message des participants

COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment décoder les comportements de vos interlocuteurs tout en optimisant vos capacités de communication.

Blended Learning : e-évaluation amont → formation présentielle → e-évaluation aval

À VOUS DE JOUER

À quelles émotions renvoient ces expressions ?

dans l'ordre de gauche à droite :
tristesse, dégoût, surprise, joie, colère, mépris, peur

Faire face aux situations d'agressivité et aux incivilités

Rester serein et efficace en situation difficile

De nos jours, il est courant, quotidiennement, d'être confronté à de l'agressivité, qu'elle vienne des collaborateurs ou des clients... Comprendre les facteurs la déclenchant, rétablir une communication constructive, désamorcer les situations potentiellement difficiles, gérer ses émotions et se préserver... quelques outils et techniques pour prendre du recul et rester efficaces.

OBJECTIFS

- Mieux se connaître face à l'agressivité.
- Avoir les clés pour gérer une situation tendue avant qu'elle ne s'envenime.
- Garder sa sérénité et sa disponibilité en situation difficile.

PRÉREQUIS

Vouloir acquérir des clés pour gérer l'agressivité et les incivilités au quotidien.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne appelée à faire face à des situations d'agressivité et d'incivilités en milieu professionnel

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre du parcours métier **Assistant(e) de direction**.
Plus de renseignements sur ce parcours métier p. 94

2 jours
14 heures

Code 53288

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
13-14 avril 2015
25-26 juin 2015
21-22 septembre 2015
26-27 novembre 2015

Lyon
25-26 juin 2015
26-27 novembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " 5 clés pour faire face à la pression quotidienne " (code 53175 p. 50).

PROGRAMME

Connaître son mode de fonctionnement face à l'agressivité

Mieux comprendre l'agressivité

- Reconnaître et comprendre l'agressivité
- Comprendre la différence entre la saine agressivité et la violence
- Identifier les déclencheurs de l'agressivité

Partage d'expériences : les situations d'agressivité qui peuvent se rencontrer au travail

Se connaître face à l'agressivité et aux incivilités

- Identifier son système de valeurs et ses croyances
- Reconnaître ses émotions et comprendre leurs messages

Mise en situation : à partir de situations vécues par les participants, identification du seuil de résistance de chacun

- Identifier ses propres représentations du conflit et de l'agressivité
- Anticiper ses réactions face aux situations de tension et aux incivilités
- Reconnaître les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive

Réagir face à l'agressivité et aux incivilités

Mettre en place une communication efficace

- Découvrir les bienfaits de la communication non violente
- Écouter et reformuler pour éviter les malentendus
- Prendre conscience de l'impact du non-verbal
- Éviter les pièges du " langage de sourd ", les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent
- Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés

Exercice d'application : formulation de messages difficiles

Désamorcer la situation avant qu'il ne soit trop tard

- Rester factuel pour ne pas céder à l'émotion
- Être orienté solution
- Faire valoir ses droits et se faire respecter
- Faire de son interlocuteur un allié
- S'affirmer en posant un cadre à ne pas dépasser et en rappelant les règles de bien-vivre ensemble
- Savoir faire appel à un tiers pour éviter l'escalade

Mise en situation : dans une réunion, réaction à l'agressivité d'un collaborateur, d'un manager

Se préserver en situation d'agressivité ou d'incivilités

- Gérer sa colère, son stress et/ou sa peur
- Prendre du recul et ne pas se remettre systématiquement en question
- Poser des limites et dire non quand cela est nécessaire
- Préserver sa confiance en soi
- Repartir sur des bases saines

Exercice d'application : les clés pour gérer la pression et retrouver son calme

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez mieux gérer les conflits et l'agressivité en ayant acquis des outils et méthodes pratiques facilement applicables.

Les bases de la communication orale

Gérer ses émotions pour rester crédible

Les occasions de prendre la parole sont nombreuses : réunion, séminaire, colloque, confcall... Elles sont le quotidien de tout professionnel. Se savoir compétent en la matière, connaître les bases de la communication non verbale et apprendre à gérer son trac sont des compétences clés pour tout collaborateur qui veut gagner en crédibilité et en confiance en lui.

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes de la communication orale.
- Maintenir le contrôle de la pensée en évinçant l'emprise des émotions.
- Convaincre un auditoire.

PRÉREQUIS

Devoir régulièrement prendre la parole dans sa pratique quotidienne.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant réussir à faire passer un message à un groupe, une équipe ou une assemblée
- Toute personne voulant s'affirmer dans ses actions

2 jours
14 heures

Code 53172

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
5-6 février 2015
9-10 avril 2015
8-9 juin 2015
24-25 août 2015
1er-2 octobre 2015
14-15 décembre 2015
4-5 février 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Concevoir et animer une présentation PowerPoint " (code 53251 p. 84).

PROGRAMME

Découvrir les mécanismes de l'expression orale

- Définir forme et fond, visible et invisible
- Utiliser les leviers du récepteur : compréhension et crédibilité
- Comprendre la quadrature du cercle : paroles, gestes, émotions et pensée

Mise en situation : une présentation sans préparation

Maîtriser sa prise de parole et sa gestuelle

- Définir le cadre de la perception : image et son
- Maîtriser le langage verbal et non verbal
- Faciliter la congruence
- Trouver la bonne posture

Jeu de rôles : sur une situation anodine muette

Comprendre les émotions et clarifier la pensée

- Connaître les mécanismes des trois cerveaux : reptilien, limbique et cortex
- Distinguer les sources de l'émotion : sensation et pensée
- Identifier les différentes catégories d'émotions
- Analyser les actions de la pensée : attention, intention et dialogue intérieur

Mise en situation : les trois actions de la pensée

Préparer un exposé

- Identifier les étapes d'une communication du changement : informer, rassurer, expliquer, mobiliser...
- Donner du sens
- Construire un plan : découpage en objectif principal, sous-objectifs et ruptures

Exercice d'application : préparation en sous-groupes de l'exercice suivant

Réussir sa présentation

- Gérer son trac
- Prendre contact avec son auditoire
- Gérer les éléments parasites
- Connaître la loi des groupes

Mise en situation : présentation initiale selon les principes intégrés tout au long de la formation

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment préparer vos prises de parole tout en gagnant en crédibilité par la gestion de vos émotions.

LE CONSEIL DU COACH

Pour **vous préparer** à prendre la parole et **communiquer le plus efficacement possible**, souvenez-vous de l'acronyme suivant, **QQOCP :** Qui, Quoi, Où, Comment, Pourquoi.

À qui vous adressez-vous ? Pourquoi ? Où ? Quand ? Comment ? Que voulez-vous faire passer ?

Une fois votre " situation de communication " analysée, **il ne vous reste plus qu'à vous adapter !**

5 outils pour une communication impactante

Communiquer en cohérence avec soi et les autres

Blended Learning

Alors que les entreprises sont centrées sur la performance, la réalité du monde professionnel reste d'abord une affaire de personnes. L'une des clés du succès dans sa vie professionnelle réside dans son aptitude à communiquer efficacement pour créer le contact, nouer des dialogues constructifs, renforcer des liens de coopération... S'approprier des outils clés permet d'instaurer une communication intelligente.

OBJECTIFS

- Acquérir les attitudes et les comportements pour augmenter l'impact de sa communication.
- Repérer le fonctionnement de ses interlocuteurs et adapter ses messages.
- Renforcer sa capacité d'influence.

PRÉREQUIS

Remplir individuellement son questionnaire Process Communication® en ligne en amont de la formation.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant améliorer sa communication
- Toute personne désireuse d'améliorer ses relations interpersonnelles par une communication adaptée

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

En amont de la formation, chaque participant remplit un questionnaire. Chaque participant reçoit ainsi son inventaire de personnalité Process Com® au cours de la formation. Le modèle Process Communication® a été développé par le psychologue américain Taïbi KAHLER et est utilisé aujourd'hui par de nombreuses entreprises américaines et européennes.

2 jours
14 heures

Code 53257

Tarif HT : 1 390 €
repas inclus

Paris
5-6 février 2015
9-10 avril 2015
8-9 juin 2015
24-25 août 2015
1er-2 octobre 2015
14-15 décembre 2015
4-5 février 2016

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Communication assertive " (code 53246 p. 37).

PROGRAMME

Trouver sa voix pour communiquer avec conviction

- Comprendre l'importance de la voix dans la communication globale
- Poser sa voix et ancrer une situation positive
- Prendre conscience de sa respiration pour être présent, convaincu et convaincant

Mise en situation : écoute et ajustement de sa voix pour rétablir son discours

Communiquer efficacement par l'écoute active

Autodiagnostic : ses capacités actuelles d'écoute active

- Reconnaître le canal de communication utilisé par son interlocuteur et se synchroniser sur celui-ci
- Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation
- Être dans l'empathie et la bienveillance
- Décoder ce qui est dit, identifier les non-dits
- Comprendre les messages non verbaux

Jeu de rôles : effort sur ses qualités d'écoute et ajustement de son message au registre de son interlocuteur

Se faire écouter pour susciter l'engagement

- Développer ses qualités de communicant pour remporter l'adhésion
- Connaître les leviers de l'influence
- Utiliser différents canaux de communication pour se montrer persuasif

Jeu pédagogique : à partir d'extraits vidéo, entraînement au diagnostic et acquisition des premiers réflexes d'observation des comportements

Optimiser la qualité de sa communication en fonction de soi et de l'autre

- Le process de la communication : écouter la manière de dire les choses

Autodiagnostic : son style de communicant

- Mieux connaître son mode de fonctionnement et celui des autres
- Exploiter les résultats de son profil individuel Process Communication®

Partage d'expériences : écoute et ressenti de l'impact des messages reçus
Jeu de rôles : maintien d'une relation de qualité durant une communication

Rétablir une communication positive dans des situations tendues

- Prendre conscience de ses attitudes en situation tendue
- Recadrer l'interaction : contexte, enjeux, objectifs
- S'en tenir aux faits observés, éviter les procès d'intention, les justifications
- Faire adhérer à une situation difficile
- Savoir dire non ou émettre une critique
- Répondre aux objections, désamorcer les conflits, éviter l'escalade verbale
- Réagir avec lucidité aux comportements passifs, agressifs, manipulatoires...

Mise en situation : anticipation et gestion d'un conflit

- Rétablir une dynamique positive

Exercice d'application : avec vidéos et entraînement par des dialogues adaptés à des cas concrets
Plan d'action personnel : formalisation des actions permettant d'appliquer, en situation professionnelle, les outils utilisés au cours de la formation

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis des outils simples, pragmatiques et puissants vous permettant de communiquer efficacement avec vos collaborateurs.

Blended Learning : e-évaluation amont + formation présentielle

Développer son aisance au téléphone

Être orienté satisfaction client

Parcours métier

Prendre contact en " souriant au téléphone ", s'impliquer dans la relation en détectant les besoins de l'appelant et y répondre clairement, gérer son stress et instaurer une relation de confiance, telles sont les règles d'or de la relation client par téléphone en entreprise. Il est par conséquent nécessaire de développer son aisance téléphonique pour faire de cet outil un point fort de sa communication.

OBJECTIFS

- Faire preuve de réactivité et connaître les règles de la communication téléphonique.
- Développer ses compétences relationnelles par téléphone.
- Faire face à des situations complexes et délicates.

PRÉREQUIS

Utiliser le téléphone dans son quotidien professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant acquérir une plus grande aisance au téléphone

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre des parcours métiers **Assistant(e) de direction** (détails p. 94) et **Assistant(e) juridique**.
Plus de renseignements sur les parcours métiers p. 11

2 jours
14 heures

Code 53210

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
9-10 mars 2015
18-19 mai 2015
2-3 juillet 2015
8-9 octobre 2015
14-15 décembre 2015

Lyon
9-10 mars 2015
8-9 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1 " (code 53283 p. 35).

PROGRAMME

Gérer la relation téléphonique

Employer le langage avec pertinence

- Rechercher la précision en restant concis et factuel
- Favoriser la confiance en s'adaptant à son interlocuteur
- Éviter le jargon pour se mettre au niveau de son interlocuteur

Mise en situation : choix des mots adéquats pour éviter certains pièges

Maîtriser le temps de la communication

- Cadrer le temps de l'appel
- Mettre en place les ressorts d'une communication efficace : écouter, questionner, reformuler
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

Renvoyer une image positive de soi et de l'entreprise

- Débuter l'entretien positivement : 1re impression et identification de son interlocuteur
- Se présenter clairement et parler de son entreprise avec justesse
- Préparer son entretien téléphonique : objectif de résultat, de temps, connaissance des contraintes de son interlocuteur
- Se servir de sa voix et de ce qu'elle véhicule
- Argumenter ses idées et répondre aux objections avec calme et patience

Jeu de rôles : les techniques d'entretien par téléphone

Apprivoiser son stress au téléphone

- Se prendre en charge et gérer son stress au téléphone
- Le stress lié au téléphone : rapidité, imprévus, interruptions
- Comment moduler et réguler : utiliser des techniques anti-stress

Partage d'expériences : recueil de situations de stress au téléphone
Exercice d'application : l'écoute des signaux du stress : corps, émotions, pensées...

Faire face aux situations délicates au téléphone

- La prise en compte des interlocuteurs difficiles : bavard, agressif, hautain...
- Gérer une mauvaise nouvelle

Accueillir la revendication et l'agressivité au téléphone

- Distinguer la réclamation de l'agressivité
- Gérer les réclamations : de la recherche de solution à l'engagement de réparation

Utiliser des techniques pour désamorcer le conflit

- Reformuler sur les faits, négocier, s'affirmer
- Identifier quand passer le relais et proposer de différer
- Gérer l'attente, les délais, les retards, le silence ou le " disque rayé "

Exercice d'application : distinction entre le niveau des faits et celui de l'émotionnel
Mise en situation : au téléphone à partir de cas vécus

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez faire de votre aisance au téléphone un outil fort de votre communication.

Prise de parole en public

Formation CFPJ

Maîtriser les techniques d'expression orale pour s'exprimer clairement et avec aisance

Dans notre quotidien, nous sommes régulièrement amenés, dans un contexte de réunion, de séminaire ou de colloque, à nous exprimer devant un public plus ou moins important ou réceptif. Les techniques des comédiens et journalistes permettent d'être plus confiants et de transmettre cette confiance devant tout type de public.

OBJECTIFS

- Maîtriser les principales techniques de l'expression orale pour prendre confiance en sa communication.

PRÉREQUIS

Prendre régulièrement la parole dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne amenée à prendre la parole devant un auditoire

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez gagné en confiance pour prendre la parole devant un auditoire.

PROGRAMME

Préparer efficacement son intervention orale
- Déterminer son objectif principal et identifier les messages essentiels

Maîtriser son trac en public
- Travailler sa respiration dans différentes situations

Travailler sa voix et son image
- Jouer de sa voix
- Identifier les points forts de son image et ceux à améliorer

Exploiter le non-verbal
- Jouer avec les silences

Gagner en assurance devant un auditoire
- Maîtriser ses réactions instinctives et corriger ses défauts

Réagir face à un public
- Adapter son vocabulaire au public présent

Préparer une intervention en improvisation structurée
- Se reposer sur du concret

S'adapter aux différents contextes de prise de parole : séminaires, colloques, débats
- Créer un climat de confiance

3 jours 21 heures

Code 34000

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Dates sur www.cfpj.com

Renforcer sa communication par l'écoute active

Développer des relations professionnelles constructives

Une communication réussie implique parfois de se taire pour mieux écouter. L'écoute ne se borne pas à entendre l'autre, elle résulte d'une capacité à observer mots et gestes de son interlocuteur. En situation de négociation ou d'échange, elle permet de maîtriser les ressorts d'une communication constructive.

OBJECTIFS

- Développer une écoute centrée sur la personne pour plus d'efficacité dans les relations professionnelles.
- Adopter une position relationnelle favorisant l'écoute et la communication interpersonnelle.
- Acquérir des outils et des comportements favorisant l'écoute dans les diverses situations de la vie professionnelle.

PRÉREQUIS

Vouloir développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désirant affiner son écoute en situation professionnelle

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment développer vos capacités d'écoute active et de synchronisation afin de mieux communiquer.

PROGRAMME

Faire de la communication un outil de performance collective
- Identifier ses obstacles personnels à l'écoute d'autrui
- Passer de l'incommunication à la mise en place de relations professionnelles positives
- Proposer des axes pour une communication créative

Mettre en place une écoute active pour mieux communiquer

Autodiagnostic : ses capacités actuelles d'écoute
- Les outils de l'écoute active
- Se mettre en position d'écoute

Mise en situation : les participants, grâce à la visualisation externe, reviennent sur des situations vécues dans le cadre professionnel

Mettre son interlocuteur au cœur de son écoute
- Identifier tous les langages

Exercice d'application : à partir de situations d'écoute
- Garder ses qualités d'écoute en toute situation

Mise en situation : entraînement à l'écoute en situation difficile

Plan d'action personnel : élaboration d'axes de travail pour améliorer son écoute

2 jours 14 heures

Code 53100

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
22-23 juin 2015
24-25 août 2015
5-6 octobre 2015
3-4 décembre 2015

Communications écrite et orale opérationnelles

Les repères clés pour faire de sa communication un outil efficace

Parcours métier

En entreprise, la communication est aussi bien écrite qu'orale. E-mails, notes de service, rapports, supports de présentation sont nombreux et demandent des qualités de rédaction et de synthèse pour être immédiatement opérationnels. Renforcer son efficacité professionnelle passe souvent par une meilleure qualité de sa communication tant écrite qu'orale.

OBJECTIFS

- Connaître les spécificités des différentes formes de communication.
- Structurer efficacement ses idées et son message.
- Faire de sa communication un outil de valorisation professionnelle.

PRÉREQUIS

Les participants sont invités à se munir d'un exemple de communication qu'ils ont eu à produire (écrit ou support de prise de parole). La formation s'appuiera sur ces expériences professionnelles pour coller aux attentes précises des participants.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne qui cherche à accroître l'efficacité de ses communications professionnelles orale et écrite

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre du parcours métier **Manager de proximité**.
Plus de renseignements sur les parcours métiers p. 11

2 jours
14 heures

Code 53253

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
2-3 avril 2015
8-9 juin 2015
24-25 septembre 2015
1er-2 décembre 2015

Lyon
2-3 avril 2015
24-25 septembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Être synthétique à l'écrit comme à l'oral " (code 53101 p. 83).

PROGRAMME

Construire un message efficace

- Définir son objectif
- Identifier et connaître son destinataire
- Appréhender les différentes façons de construire son message
- Sélectionner et hiérarchiser les informations à communiquer

Exercice d'application : ajustement du message à son destinataire

Les clés d'une communication écrite efficace : lisibilité et construction

- Choisir un plan pour structurer son message et le rendre impactant
- Trouver le mot juste pour attirer l'attention du lecteur
- Diversifier ses accroches pour apporter du rythme

Exercice d'application : construction de plans selon des messages tirés du cadre professionnel

- Faire preuve de créativité pour surprendre et intéresser son lecteur
- Appréhender différentes techniques rédactionnelles
- Rédiger un texte clair et percutant
- Connaître les règles de lisibilité pour plus de clarté

Mise en situation : sur un même thème, les participants testent plusieurs accroches

Les clés d'une communication orale opérationnelle : clarté et concision

- Concevoir un plan étayé par des exemples concrets pour le rendre plus vivant
- Reformuler l'indispensable pour renforcer son efficacité
- Préparer un écrit repère

Mise en situation : construction de la trame de sa présentation orale

- Être attentif au non-verbal : attitude, regard, voix, sourire...
- Gérer son temps de parole
- Rester concentré sur l'essentiel

Exercice d'application : prise de parole devant caméra et debriefing

- Soigner les visuels de présentation lors d'une intervention

Communiquer en allant à l'essentiel

- Synthétiser un texte en repérant mots-clés et informations essentielles
- Connaître les principes de la lecture rapide

Exercice d'application : survol de textes et analyse de ce qui est mémorisé

- Communiquer dans l'urgence : rapidité et synthèse
- Identifier les arguments efficaces rapidement

Mise en situation : réaction argumentée à un e-mail urgent

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez amélioré l'efficacité de votre communication professionnelle, tant orale qu'écrite, au moyen de techniques opérationnelles.

À VOUS DE JOUER

Mots mélés

O	E	C	L	A	R	T	E
A	I	D	K	K	L	K	S
X	C	I	D	I	Y	T	E
M	Ç	C	A	T	I	J	R
E	U	M	R	R	T	O	W
S	E	B	C	O	P	P	A
S	L	E	N	P	C	P	C
A	P	L	A	P	R	H	O
G	C	R	L	A	R	O	E
E	H	B	P	R	T	P	P

Écrits
Oral
Message
Plan
Accroche
Email
Rapport
Clarté

Communiquer en situation difficile

Faire passer son message malgré les obstacles

La capacité à communiquer efficacement devient une compétence indispensable dans des situations rendues difficiles par la pression ou les enjeux existants.

OBJECTIFS

- Identifier les situations difficiles où adapter sa communication est nécessaire.
- Préparer sa communication efficacement.
- Gagner en assurance pour convaincre et faire adhérer en situation difficile.

PRÉREQUIS

Devoir faire passer des messages en situation difficile dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne qui cherche à accroître l'efficacité de sa communication en situation difficile

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez construire votre communication dans les moments difficiles.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer son intelligence relationnelle " (code 53064 p. 69).

PROGRAMME

Identifier les situations où la communication est difficile

Autodiagnostic : ses qualités de communicant en situation difficile

Préparer sa communication en situation difficile

Exercice d'application : préparation d'une communication

Construire son message en situation difficile

Exercice d'application : construction d'un " discours "
Mise en situation : test des différents types de construction possible

Délivrer le message en situation difficile

- Prendre la parole
  Exercice d'application : prise de parole devant la caméra et visionnage
- S'appuyer sur le non-verbal
  Mise en situation : utilisation du non-verbal pour apaiser une situation difficile

Argumenter, convaincre et mobiliser

Jeu pédagogique : questions/réponses pour contrer les objections avec caméra et visionnage
Mise en situation : identification du consensus possible selon des mises en scène

3 jours 21 heures

Code 53263

Tarif HT : 1 780 €
repas inclus

Paris
9 au 11 mars 2015
15 au 17 juin 2015
28 au 30 septembre 2015
7 au 9 décembre 2015

Plus de dates sur www.efe.fr

Objectif zéro faute

Déjouer les pièges de la langue française

Formation CFPJ

Nous avons tous appris les règles de grammaire et d'orthographe il y a longtemps. Notre manque d'attention et notre installation dans une routine font que des " coquilles " se glissent et gênent la lecture des documents produits. Les trucs et astuces des journalistes vous aideront à améliorer vos écrits.

OBJECTIFS

- Repérer et corriger les fautes d'orthographe les plus courantes.
- Revoir les règles de français.
- Acquérir les raisonnements nécessaires à la maîtrise de la langue française.

PRÉREQUIS

Connaître les techniques rédactionnelles de base.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne étant amenée à produire des écrits dans le cadre de ses activités.

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez repérer les pièges de la langue française pour ne plus tomber dedans.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Améliorer ses écrits professionnels " (code 53248 p. 80).

PROGRAMME

Déjouer les pièges de la langue française

- Revoir de façon pratique les règles principales
- Le genre des noms
- Savoir marquer le pluriel
- Préfixes et traits d'union
- Les accents
- La conjugaison : renouer avec la concordance des temps
- Réviser les accords du verbe et du participe passé
- Les verbes pronominaux
- Éviter les erreurs de ponctuation

Les règles typographiques à appliquer

- Bien employer les capitales et les bas de casse
- Connaître l'écriture des chiffres et des nombres
- Se servir du style des caractères (italique, gras, romain...)

Les principales difficultés à résoudre

- Supprimer les néologismes, les archaïsmes, les jargons professionnels, les anglicismes...
- Déceler les contresens, les glissements de sens, les impropriétés...
- Vérifier les noms propres, les noms de société, les sigles...

Les outils d'aide disponibles

- Les dictionnaires et autres ouvrages de référence
- Les logiciels de correction : leur utilisation et leurs limites
- Les outils disponibles sur internet

2 jours 14 heures

Code 35054

Tarif HT : 1 160 €
repas inclus

Paris
9-10 février 2015
6-7 mai 2015
19-20 octobre 2015

Écrire sans faute

Gagner en confiance et fluidité dans ses écrits

Certificat

Les écrits professionnels à produire chaque jour sont de plus en plus nombreux. Chaque e-mail, rapport ou présentation est un reflet de l'image de l'entreprise et du collaborateur qui le rédige. Cerner les pièges de la langue française, veiller à ne pas faire d'erreurs tant orthographiques que grammaticales sont des compétences clés pour faire de ses écrits un gage de son sérieux et de son professionnalisme.

OBJECTIFS

- Maîtriser les règles de la grammaire et de l'orthographe.
- Acquérir des automatismes d'autocorrection et des points de vigilance.
- Gagner en clarté et confort dans la rédaction de ses écrits professionnels.

PRÉREQUIS

Être régulièrement amené à rédiger des écrits professionnels (e-mails, rapports...) ou vouloir se perfectionner dans sa maîtrise de l'orthographe.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant perfectionner sa maîtrise de l'orthographe

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Le Projet Voltaire est un outil de référence en ligne pour s'entraîner en orthographe, de manière souple et efficace. Il peut aboutir, dans certaines formations, à l'obtention, après test, de la Certification Voltaire. Tout au long de la formation, les participants ont accès à leur compte personnel et font plusieurs entraînements adaptés aux points vus en formation et passent, le 3e jour, la Certification.

3 jours
21 heures

Code 53289

Tarif HT : 1 770 €
repas inclus

Paris
12-13 mars et 10 avril 2015
18-19 mai et 15 juin 2015
4-5 juin et 3 juillet 2015
17-18 septembre et 12 octobre 2015
5-6 octobre et 6 novembre 2015
16-17 novembre et 14 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Être synthétique à l'écrit comme à l'oral " (code 53101 p. 83).

PROGRAMME

Maîtriser les règles essentielles de l'orthographe et de la grammaire

Autodiagnostic : son niveau de maîtrise de l'orthographe et de la grammaire françaises
- Identifier les règles de l'orthographe d'usage : cédille, accents, majuscules...
- Réviser nature grammaticale et fonctions des mots

Revoir les règles d'accord
- Pluriel des noms simples et composés
- Verbes et participes passés
- Adjectifs qualificatifs et nombres

Exercice d'application : entraînement sur le Projet Voltaire

Déjouer les pièges de la langue française
- Maîtriser l'orthographe des homophones, adverbes et faux-amis
- Doubles consonnes et trait d'union
- Identifier les pluriels trompeurs
- Quelques mots et expressions problématiques : quelque, quel que, quoique, quoi que...

Exercice d'application : entraînement sur le Projet Voltaire

Maîtriser les conjugaisons
- Connaître les principales conjugaisons et leurs spécificités
- Ne plus confondre futur et conditionnel
- Respecter la concordance des temps

Exercice d'application : entraînement sur le Projet Voltaire
Exercice d'application : rédaction de différents écrits professionnels et identification de points de vigilance particuliers

Perfectionner ses écrits

- Connaître les règles de lisibilité : faire court, précis et clair
- Organiser des phrases simples et complexes
- Enrichir son vocabulaire
- Se servir de la ponctuation pour donner du rythme à son écrit professionnel

Exercice d'application : rédaction d'un court texte respectant les règles de lisibilité, de ponctuation et de rythme
- Acquérir des mécanismes de relecture
- S'approprier des moyens mnémotechniques pour éviter les fautes

Exercice d'application : détection rapide des erreurs présentes dans un écrit professionnel

Certifier sa maîtrise des difficultés de la langue française

- Se préparer au passage du Certificat Voltaire
- Valoriser son score sur son CV
- Faire valoir ses compétences rédactionnelles et orthographiques en interne

Test de connaissances : passage du Certificat Voltaire dans notre centre. L'examen dure deux heures et propose de répondre à un QCM papier de 195 questions balayant de manière croisée un large éventail de difficultés. Il comprend aussi une petite dictée de quelques lignes

COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez déjouer les pièges de la langue française et aurez acquis les clés vous permettant de mettre vos écrits au service de votre image professionnelle.

Blended Learning : formation présentielle → exercices d'intersession → formation présentielle → e-évaluation aval

Améliorer ses écrits professionnels

Faire de ses écrits des outils de valorisation de soi

En entreprise, la communication passe essentiellement par l'écrit. E-mails, notes de service, rapports, comptes-rendus, notes de synthèse sont nombreux et demandent des qualités de rédaction évidentes. Améliorer ses capacités rédactionnelles renforce la bonne image que l'on veut donner de soi et permet d'être plus efficace dans sa communication.

OBJECTIFS

- Acquérir une méthode pour rédiger des écrits professionnels.
- Connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels.
- Valoriser ses messages pour rédiger de façon plus efficace.

PRÉREQUIS

Pour suivre cette formation, il est demandé aux participants d'apporter des écrits professionnels issus de leur pratique.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant gagner en efficacité dans la rédaction de ses écrits professionnels

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Le Projet Voltaire est un outil de référence en ligne pour s'entraîner en orthographe, de manière souple et efficace. Les personnes qui le souhaitent peuvent demander à être inscrites à ce Projet, en supplément de leur formation.
À indiquer au moment de votre inscription.

2 jours
14 heures

Code 53248

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
4-5 juin 2015
5-6 octobre 2015
10-11 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Être synthétique à l'écrit comme à l'oral " (code 53101 p. 83).

PROGRAMME

Autodiagnostic : de ses qualités rédactionnelles en travaillant sur des écrits issus de sa pratique professionnelle

Gagner du temps en préparant sa rédaction

- Poser les bonnes questions préparatoires
- Identifier les différents interlocuteurs possibles
- Dresser la liste des idées à mettre dans son message
- Mettre en place des outils efficaces pour faciliter sa rédaction
- Sélectionner le bon type d'écrit professionnel

Exercice d'application : utilisation de la carte mentale pour trouver des idées

Structurer ses écrits dans un plan

- Définir un objectif selon la finalité de l'écrit professionnel
- Hiérarchiser ses idées dans un plan adapté
- Organiser ses paragraphes de façon efficace
- Connaître les mots-outils pour articuler sa pensée

Mise en situation : choix du plan et du type d'écrit selon les situations professionnelles
Exercice d'application : présentation d'un plan détaillé, travail à partir d'articles de presse

Adapter son message

- Connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels
- Soigner les règles d'usage du type d'écrit sélectionné
- Identifier les impairs à ne pas commettre
- Aller à l'essentiel

Étude de cas : choix de la meilleure présentation selon le type d'écrit

Donner envie de lire

- Choisir des titres accrocheurs
- Rédiger des écrits impactants
- Améliorer la lisibilité du document en soignant sa présentation
- Faire ressortir le fil directeur dans le sommaire
- Soigner introduction et conclusion

Étude de cas : étude de titres d'articles et discussion autour de leur impact
Mise en situation : travail en petits groupes sur la rédaction de différents types d'écrits professionnels

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez appris à faire ressortir l'essentiel de votre message en ayant renforcé vos qualités rédactionnelles.

QUELQUES MOTS DE +

Les écrits professionnels : reflet de votre professionnalisme

L'**écrit professionnel** revêt de nombreuses formes : **e-mail**, **compte-rendu**, **rapport**, **note de synthèse**... Souvent, **il vous représente**, en interne comme en externe. **Votre professionnalisme** et **votre crédibilité** sont également liés à ce qui est écrit et, surtout, comment c'est écrit. **L'orthographe**, **la syntaxe**, **le style** font la différence et sont particulièrement **importants** au quotidien.

Rédiger vite et bien

Améliorer ses écrits professionnels et s'adapter à son lecteur

La communication en entreprise passe, pour beaucoup, par l'écrit. E-mails, comptes-rendus, notes de service sont nombreux. Rédiger correctement est souvent un gage de sérieux et de crédibilité car l'écrit est la première image que l'on donne de soi et de son entreprise. Connaître et utiliser des techniques éprouvées permet d'améliorer rapidement et durablement ses capacités rédactionnelles.

OBJECTIFS

- Renforcer l'impact de ses écrits.
- Améliorer son aisance, son style et sa rapidité dans la rédaction de documents professionnels.
- Acquérir des méthodes et des outils d'application immédiate pour faciliter la rédaction.

PRÉREQUIS

Avoir à rédiger divers écrits professionnels dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désirant améliorer son aisance rédactionnelle

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Le Projet Voltaire est un outil de référence en ligne pour s'entraîner en orthographe, de manière souple et efficace. Les personnes qui le souhaitent peuvent demander à être inscrites à ce Projet, en supplément de leur formation.
À indiquer au moment de votre inscription.

2 jours
14 heures

Code 53046

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
4-5 juin 2015
9-10 juillet 2015
10-11 septembre 2015
5-6 octobre 2015
10-11 décembre 2015

Lyon
23-24 mars 2015
5-6 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Rédiger des e-mails efficaces " (code 53249 p. 82).

PROGRAMME

Se connaître en situation de rédaction

Autodiagnostic : ses forces et faiblesses en situation de rédaction
- Identifier les écrits que l'on a à rédiger
- Définir objectifs et enjeux des rédactions que l'on a à faire
- Dresser le paysage du champ rédactionnel de son poste

Mise en situation : chaque participant liste les situations de rédaction afférentes à sa fonction

Gagner du temps dans sa rédaction

- Outils et astuces pour être efficace
- Préparer son écrit avec méthode
- Faire un recueil précis des informations à retranscrire
- Identifier clairement ses idées
- Utiliser les fonctionnalités de Word qui permettent de gagner du temps

Partage d'expériences : le temps passé à rédiger

Préparer sa rédaction

Organiser sa pensée
- Se poser les bonnes questions
- Hiérarchiser les informations
- Construire un plan

Exercice d'application : rédaction du plan d'un écrit issu de la pratique professionnelle des participants

Se préparer efficacement
- Identifier clairement son interlocuteur
- Définir ses objectifs précisément
- Choisir le support de communication adapté à son environnement et à son objectif

Mise en situation : définition de son objectif et déclinaison en objectif rédactionnel

Améliorer sa rédaction

- Perfectionner son style
- Faire court
- Choisir le mot juste

Exercice d'application : travail sur le " mot juste "
- Utiliser les formules adéquates
- Soigner son orthographe

Étude de cas : analyse des maladresses à éviter

Soigner la présentation de ses écrits pour faciliter leur lecture

- Faire des paragraphes
- Dégager les idées principales
- Jouer sur l'impact de ses titres
- Utiliser toutes les fonctions de Word pour présenter son texte
- Connaître les règles de mise en page

Mise en situation : travail sur différentes formes de présentation d'un même texte

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez appris à utiliser les techniques permettant d'améliorer votre style en l'adaptant à vos interlocuteurs.

Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus

Améliorer ses techniques rédactionnelles

Parcours métier

Lors des nombreuses réunions qui ponctuent la vie d'une entreprise, il est crucial de prendre en notes les informations importantes afin d'en restituer la teneur aussi fidèlement que possible. Exploiter ses notes, structurer ses comptes-rendus sont des atouts.

OBJECTIFS

- S'approprier les techniques de la prise de notes.
- Mettre en valeur les informations clés.
- Rédiger des comptes-rendus efficaces et fidèles.

PRÉREQUIS

Avoir à rédiger notes et comptes-rendus dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne chargée de la rédaction de comptes-rendus et de prise de notes

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre du parcours métier **Assistant(e) juridique**.
Plus de renseignements sur les parcours métiers p. 11

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment améliorer la qualité de vos écrits grâce à des techniques efficaces de prise de notes et de rédaction.

PROGRAMME

Organiser sa prise de notes efficacement

- Se préparer efficacement
  Autodiagnostic : sa préparation à la prise de notes
- Élaborer sa propre méthode de prise de notes
  Exercice d'application : prise de notes en réunion
- Appréhender diverses méthodes de prise de notes
  Mise en situation : les participants s'essayent à différentes méthodes

Rédiger des comptes-rendus pertinents

- Connaître les règles à respecter
- Exploiter ses notes : trier l'information essentielle
- Structurer son compte-rendu
  Étude de cas : analyse commentée de différents comptes-rendus
- Rédiger son compte-rendu
  Exercice d'application : entraînement à la rédaction de différents types de comptes-rendus
  Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour améliorer sa prise de notes et la rédaction de ses comptes-rendus

2 jours 14 heures

Code 53047

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
4-5 juin 2015
5-6 octobre 2015
10-11 décembre 2015
Lyon
23-24 mars 2015
5-6 octobre 2015

Rédiger des e-mails efficaces

Faire de ses e-mails des outils de communication percutants

La messagerie électronique est devenue le cœur du système de communication de l'entreprise. Un salarié reçoit en moyenne 93 e-mails par jour et en envoie 38. Pourtant, un courrier électronique n'est pas un écrit comme un autre. Il obéit à certaines règles qu'il convient de maîtriser si l'on souhaite améliorer son efficacité.

OBJECTIFS

- Faire preuve de discernement dans sa communication par e-mail.
- Gagner en efficacité dans sa rédaction d'e-mails.
- Rédiger des e-mails clairs, efficaces et accrocheurs.

PRÉREQUIS

Vouloir faire de ses e-mails des outils forts de sa communication.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant optimiser sa communication par e-mails
- Toute personne souhaitant rédiger de façon optimale ses e-mails

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez faire de vos e-mails des outils efficaces de votre communication : ouverts, lus et suivis.

PROGRAMME

Communiquer par e-mail : quand et comment

Autodiagnostic : son utilisation de l'e-mail
Étude de cas : à partir d'e-mails apportés par les participants

Définir son message et gagner du temps dans sa rédaction

Mise en situation : choix du mot juste selon l'objectif de l'e-mail

Faire de ses e-mails des outils de communication impactants

Exercice d'application : travail de réécriture d'e-mails apportés par les participants et rédigés en situation réelle

Soigner la présentation de ses e-mails

Mise en situation : rédaction d'e-mails en situation de pression

Adapter ses e-mails à diverses situations

Exercice d'application : rédaction de messages types
Mise en situation : rédaction d'e-mails en réaction à des situations critiques

2 jours 14 heures

Code 53249

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
16-17 avril 2015
2-3 juillet 2015
28-29 septembre 2015
23-24 novembre 2015
Lyon
2-3 juillet 2015
23-24 novembre 2015

Être synthétique à l'écrit comme à l'oral

S'exprimer en allant à l'essentiel

Toute activité professionnelle demande à la fois d'être efficace à l'écrit et convaincant à l'oral. Ces deux éléments sont indissociables d'une bonne communication en entreprise. S'approprier certains mécanismes et acquérir des méthodes opérationnelles sont des compétences clés à perfectionner afin de développer et de pérenniser son activité professionnelle.

OBJECTIFS

- Acquérir des méthodes et des outils d'application immédiate pour faciliter son esprit de synthèse.
- Dégager rapidement l'essentiel d'un texte et le retranscrire de manière concise à l'écrit.
- Améliorer ses interventions orales dans le cadre professionnel.

PRÉREQUIS

Les participants sont invités à se munir d'une synthèse qu'ils ont eu à produire (écrit ou support de prise de parole). La formation s'appuiera sur ces expériences professionnelles pour coller à leurs attentes précises.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant développer ses capacités de synthèse

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Le Projet Voltaire est un outil de référence en ligne pour s'entraîner en orthographe, de manière souple et efficace. Les personnes qui le souhaitent peuvent demander à être inscrites à ce Projet, en supplément de leur formation.
À indiquer au moment de votre inscription.

3 jours
21 heures

Code 53101

Tarif HT : 1 770 €
repas inclus

Paris
11 au 13 février 2015
9 au 11 mars 2015
15 au 17 avril 2015
27 au 29 mai 2015
22 au 24 juin 2015
26 au 28 août 2015
16 au 18 septembre 2015
12 au 14 octobre 2015
23 au 25 novembre 2015
16 au 18 décembre 2015
10 au 12 février 2016

Lyon
9 au 11 mars 2015
12 au 14 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Concevoir et animer une présentation PowerPoint " (code 53251 p. 84).

PROGRAMME

Autodiagnostic : évaluation de ses capacités de synthèse à partir de l'étude de textes écrits par les participants en situation professionnelle

Acquérir les bases de la synthèse à l'écrit comme à l'oral

Comprendre son fonctionnement intellectuel
- Connaître les tendances majeures : analytique et synthétique
- Identifier les avantages et les inconvénients de chacune

Autodiagnostic : identification de sa tendance personnelle

Construire une synthèse d'une façon cohérente
- Connaître la structure d'un plan efficace pour concentrer l'information
- Présenter le sujet à traiter et le plan à suivre
- Poser un problème à résoudre
- Utiliser un vocabulaire plus précis et plus riche

Être synthétique à l'écrit : dégager l'essentiel d'un texte

- Aller à l'essentiel : bases de lecture rapide
- Situer le contexte et le cadre
- Chercher l'objectivité

Faire ressortir les idées principales
- Faire le tri entre les informations essentielles et périphériques
- Distinguer les faits des opinions et des sentiments

Mise en situation : rédaction d'un compte-rendu de réunion en faisant une synthèse de 10 lignes

Acquérir une méthode
- Définir le thème principal
- Choisir et mettre en place l'argumentation pour exprimer la cause et les conséquences
- Soigner l'introduction et aller à la conclusion

Organiser ses idées selon différentes méthodes
- Connaître les différentes méthodes d'organisation de ses idées

Exercice d'application : expérimentation de différentes méthodes

Être synthétique à l'oral

Analyser la situation
- Adapter son discours au temps imparti
- Connaître son public pour préparer une communication adaptée
- Identifier clairement son objectif

Rédiger pour une intervention orale
- Présenter un plan et employer le bon vocabulaire
- Mettre du dynamisme dans son discours : phrases courtes et connecteurs logiques

Mise en situation : lecture d'articles de presse pour en faire une restitution à l'oral

Les principes de la communication orale
- Employer des exemples concrets
- S'appuyer sur des supports écrits de qualité
- Maîtriser sa respiration et son intonation
- Conclure efficacement son intervention

Le visuel au service de celle-ci
- Connaître les bases de la communication non verbale
- Construire des visuels accrocheurs : couleurs, titres, formes...

Étude de cas : exemples tirés du milieu professionnel de chacun ou de cas réels
Mise en situation : création de différents événements, rédaction de notes de synthèse et reconstitution en partant de ces notes

COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de mobiliser vos capacités de synthèse pour des communications orales et écrites plus efficaces.

Concevoir et animer une présentation PowerPoint

Structurer son support et animer une présentation persuasive

Parcours métier

Depuis son lancement en 1987, PowerPoint a connu un succès fulgurant : les diaporamas et les slides ont définitivement détrôné les notes et autres mémos. À tel point que certains dénoncent la " Pensée PowerPoint " et des présentations endormies qui se résument trop souvent à un défilé de slides surchargées. Dès lors, il convient peut-être de rappeler la mise en garde de Voltaire : " le secret d'ennuyer est celui de tout dire ".

OBJECTIFS

- Structurer un message convaincant, clair et adapté au contexte.
- Concevoir un diaporama PowerPoint efficace pour valoriser son message.
- Animer une présentation PowerPoint d'une manière vivante et persuasive.

PRÉREQUIS

Les participants sont invités à se munir d'une présentation PowerPoint qu'ils ont eu à concevoir et présenter.
La formation s'appuiera sur ces expériences professionnelles pour coller à leurs attentes précises

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne amenée à concevoir des diaporamas PowerPoint et à animer une présentation

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre du parcours métier **Responsable formation**.
Plus de renseignements sur les parcours métiers sur www.efe.fr

2 jours
14 heures

Code 53251

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
26-27 mars 2015
1er-2 juin 2015
28-29 septembre 2015
26-27 novembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Les bases de la communication orale " (code 53172 p. 73).

PROGRAMME

Trois étapes pour structurer son message

Analyser son message
- Les questions incontournables à se poser
- Cerner le contexte et identifier son objectif

Construire son message
- Identifier ses arguments et messages clés intermédiaires
- Choisir un scénario à dérouler : logique de plan et " fil rouge "

Élaborer son message
- Choisir des mots-clés
- Travailler sur le style : définir des exemples, expliquer par l'analogie ou les métaphores

Partage d'expériences : atouts et écueils des présentations PowerPoint fréquemment rencontrés
Mise en situation : conception d'une présentation PowerPoint appuyée par deux à trois slides sur un sujet extraprofessionnel
Exercice d'application : mise en œuvre des trois phases sur un sujet professionnel apporté par les participants

Les sept règles d'or pour concevoir une présentation PowerPoint attractive et efficace

- Concevoir des diapositives autonomes et complémentaires : un message, une slide
- Valoriser son plan comme un scénario
- Aérer son texte pour ne pas noyer le message
- Soigner ses titres pour donner du sens et maintenir l'intérêt de son auditoire
- Définir une identité visuelle
- Différencier les supports
- Mettre en image son message : l'exploitation raisonnée des possibilités graphiques de l'outil PowerPoint

Exercice d'application : conception d'un diaporama PowerPoint de cinq diapositives sur un sujet professionnel, dans la perspective d'une présentation de dix minutes

Faire vivre son message grâce à une animation dynamique et persuasive

Mettre en scène sa présentation
- Choisir une occupation de l'espace au service de sa présentation
- Créer une relation vivante entre l'intervenant, l'auditoire et le diaporama PowerPoint
- Mettre sa communication au service de son message
- Travailler son regard, sa posture et sa gestuelle

Jeu pédagogique : les dimensions comportementales au travers de la pratique théâtrale

Captiver son public et créer une dynamique autour de sa présentation
- Adopter la juste distance avec son diaporama PowerPoint
- Choisir une idée par diapositive à développer à l'oral
- Ne pas lire ses diapositives : entre mémorisation, préparation et improvisation
- Être à l'écoute de son auditoire : observer les signes non verbaux et maintenir l'intérêt
- Gérer les réactions du public : objections, questions

Exercice d'application : préparation de sa présentation d'un diaporama PowerPoint
Mise en situation : présentation de son diaporama PowerPoint

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez concevoir une présentation PowerPoint en vue d'une animation percutante.

Développer une communication managériale efficace

S'approprier les bons outils de la communication managériale

Un manager passe la majeure partie de son temps à communiquer : vers ses collaborateurs, vers ses pairs, vers son N+1 ou vers l'ensemble de son écosystème professionnel. Il communique pour informer, mobiliser, motiver, recadrer... Dès lors, définir sa stratégie globale de communication est une étape incontournable pour créer son identité managériale.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes situations de communication.
- Maîtriser les outils, les savoir-faire et les supports de la communication.
- S'approprier des bonnes pratiques de communication managériale.

PRÉREQUIS

Être en charge d'une équipe et souhaiter faire de sa communication un outil de management.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers qui souhaitent s'approprier de nouvelles pratiques et de nouveaux outils utiles pour communiquer au quotidien

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez faire de votre communication un outil au service de votre management.

PROGRAMME

Faire un diagnostic des situations de communication managériale

Autodiagnostic : son type de communicant
Exercice d'application : analyse de situations de communication

Adapter sa communication en situation de management

- Les particularités de la communication managériale
  Partage d'expériences : situations de communication managériale vécues
- Adapter sa communication selon son interlocuteur
  Mise en situation : annonce d'une mauvaise nouvelle à son équipe, gestion de son supérieur hiérarchique, transmission d'une critique de son équipe

Renforcer ses qualités de communicant : écoute et persuasion

Exercice d'application : préparation de la 1ère minute d'une intervention
Mise en situation : la 1ère minute d'une intervention, la prise de parole dans un environnement déstabilisant, le langage du corps

Travailler ses réflexes pour gérer les situations les plus difficiles

Mise en situation : gestion de situations difficiles vécues

2 jours 14 heures

Code 51241

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
26-27 mars 2015
28-29 mai 2015
6-7 juillet 2015
28-29 septembre 2015
10-11 décembre 2015

Communication transversale

Faciliter la coopération au sein d'une équipe hors hiérarchie

Pour renouer avec l'agilité et l'intelligence collective, les entreprises cherchent à générer plus de transversalité. Les managers sont appelés à utiliser les ressorts de la communication transversale pour influencer et participer à l'aplanissement des organisations.

OBJECTIFS

- Faciliter la coopération entre différents métiers et différentes cultures grâce à ses qualités de communicant.
- Renforcer ses capacités d'influence hors hiérarchie.
- Créer une relation de confiance au sein d'une équipe transverse.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience du management transversal ou avoir suivi " Management transversal " (code 51028 sur www.efe.fr).

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers hors hiérarchie
- Managers ou cadres en situation de management transversal
- Toute personne souhaitant améliorer les techniques de communication en situation non hiérarchique

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis les outils et les techniques de communication permettant de fluidifier et d'harmoniser les relations d'une équipe transverse.

PROGRAMME

La communication, source de leadership du manager transversal

Plan d'action personnel : élaboration de son plan d'action pour améliorer sa communication managériale

Les outils de communication du manager transversal

Mise en situation : entraînements à l'écoute active
Autodiagnostic : son niveau d'assertivité

Communiquer efficacement pour favoriser la confiance et la coopération

Jeu de rôles : construction d'une relation de confiance à partir de séquences vidéo
Mise en situation : prise en compte du feedback

Développer une communication sur mesure

Exercice d'application : les moyens pour s'assurer de la prise en compte du message par tous
Mise en situation : mise en place d'un support de communication en urgence

2 jours 14 heures

Code 51245

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
23-24 mars 2015
25-26 juin 2015
24-25 septembre 2015
7-8 décembre 2015

Communiquer efficacement autour du changement

Faire de ses collaborateurs des acteurs du changement

La rapidité des changements peut surprendre les collaborateurs. La question du sens est centrale dans ces situations et il est important, pour le manager, de développer ses compétences de communicant. Renouer le dialogue, repérer de nouvelles marges de manœuvre pour nourrir la communication autour du changement sont vecteurs d'adhésion et de coopération.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux individuels et collectifs du changement.
- Développer ses compétences de communicant autour du changement.
- Remporter l'adhésion en prévoyant des espaces de dialogue.

PRÉREQUIS

Être manager et devoir communiquer autour du changement auprès de ses équipes.

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers, chefs d'équipe, responsables de service
- Chefs de projet

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation vous saurez mettre en place une communication efficace autour du changement pour faire adhérer vos collaborateurs.

PROGRAMME

Situer les enjeux et la portée du changement

- Rappels sur la typologie des changements et le concept de cycle du changement
- Construire un plan de communication associé à la conduite du changement

Mise en situation : cartographie des acteurs

Manager-communicant en situation de changement

- Adapter son style de management à ses collaborateurs

Autodiagnostic : de ses capacités d'écoute

- Asseoir son leadership pour influencer sans contraindre

Mise en situation : construction d'une intervention pour inciter à l'action

Mettre en place des espaces de dialogue productifs

- Ouvrir des espaces de liberté pour faire avancer le changement

Exercice d'application : entraînement à l'écoute en situation difficile

- Rassurer ses collaborateurs par l'exposé de faits concrets
- Faire disparaître les tensions en favorisant les échanges

Jeu de rôles : traitement des objections

Communiquer pour fédérer et emporter l'adhésion de son équipe

- Motiver ses collaborateurs en les rendant acteurs du changement

Exercice d'application : animation d'un entretien de cadrage, de motivation

- Reconnaître les réussites individuelles et collectives

Mise en situation : autour de la négociation et de la recherche de solutions

2 jours 14 heures

Code 51259

Tarif HT : 1 320 €
repas inclus

Paris
16-17 mars 2015 / 18-19 juin 2015
14-15 septembre 2015
19-20 novembre 2015

Personnaliser sa communication grâce à la Process Com®

Mieux communiquer pour construire des relations constructives

Blended Learning

La communication est une aptitude majeure pour tout collaborateur. Adapter sa communication tant aux situations qu'à ses différents interlocuteurs, qu'ils soient collègues, responsables hiérarchiques, clients ou fournisseurs est un élément clé pour gagner en efficacité et construire des relations constructives en entreprises.

OBJECTIFS

- Développer des relations constructives.
- Prévenir les conflits et gérer les tensions.
- Développer son rôle d'écoute et de coordination.

PRÉREQUIS

Remplir individuellement son questionnaire Process Communication® en ligne en amont de la formation.

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout collaborateur souhaitant personnaliser et améliorer sa communication

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

En amont de la formation, chaque participant remplit un questionnaire. Chaque participant reçoit ainsi son inventaire de personnalité Process Com® au cours de la formation.

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'adapter votre mode de communication à vos interlocuteurs.

PROGRAMME

Mieux se connaître et identifier ses conditions de succès

- Les six types de personnalités
- La base
- La phase actuelle
- Les changements de phase
- L'ascenseur

Mieux communiquer avec tous les types de personnalités

- Les canaux de communication
- Les besoins psychologiques
- Les comportements sous stress de premier degré

Exercice d'application : entraînement au diagnostic des comportements sous stress de premier degré à partir de l'analyse de séquences vidéos

La " mécommunication " : quand la communication ne passe pas bien

Partage d'expériences : échange des pratiques entre les participants

- Les drivers : le stress peu profond
- Les mécanismes d'échec : le stress profond et durable

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour réussir dans sa fonction

3 jours 21 heures

Code 53109

Tarif HT : 1 920 €
repas inclus

Paris
25 au 27 mars 2015
1er au 3 juin 2015
7 au 9 octobre 2015
2 au 4 décembre 2015

La négociation commerciale

Préserver sa marge en conservant un accord gagnant-gagnant

Parcours métier

La réussite d'une négociation repose sur sa préparation. Si connaître son client est le socle d'une négociation gagnante, se préparer est indispensable pour arriver à un accord gagnant. Définir ses objectifs et ses marges de manœuvre, identifier ceux de son interlocuteur, lister les concessions et leurs contreparties, anticiper les objections sont les clés du succès.

OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes, techniques et outils avancés de la négociation.
- Renforcer sa capacité à faire face aux objections et pressions des acheteurs par la mise en œuvre d'une stratégie gagnant-gagnant.
- Mener à bien des négociations difficiles.

PRÉREQUIS

Mener des négociations commerciales dans l'exercice de ses fonctions.

PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux
- Toute personne amenée à négocier

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez structurer une négociation commerciale pour la conduire avec succès.

PROGRAMME

Préparer sa stratégie de négociation

Exercice d'application : préparation de sa matrice de négociation

Se fixer des objectifs et identifier son interlocuteur

Mise en situation : entraînement à la préparation et à l'ouverture d'un entretien de négociation

Jeu de rôles : les participants sont tour à tour acheteur / négociateur et doivent adapter leur communication

Négocier un accord profitable pour les deux parties et sur le long terme

Mise en situation : entraînement à la conclusion d'une négociation commerciale

Conclure et gérer la relation client après-vente

Exercice d'application : travail sur les techniques de conclusion des participants

Partage d'expériences : la collecte de références, de témoignages

- Prendre soin de ses " bons clients "

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour améliorer sa maîtrise des outils permettant d'être plus performant au niveau commercial

2 jours 14 heures

Code 53198

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
2-3 juillet 2015
23-24 novembre 2015

Techniques de négociation pour juristes

Adopter une stratégie en adéquation avec l'acte juridique à négocier

Parcours métier

" Si vous ne savez pas où vous allez, il est probable que vous n'arriverez nulle part " : l'adage illustre bien les fondements de la capacité à négocier, aptitude désormais indispensable pour les juristes. Les bons négociateurs doivent se fixer des objectifs clairs, anticiper les réactions de l'autre partie et développer une stratégie gagnante en fonction de l'acte juridique à négocier.

OBJECTIFS

- Cerner les différentes approches de la négociation et les transposer aux pratiques juridiques.
- Préparer des négociations à partir de documents juridiques et apprendre à élaborer une stratégie.
- Maîtriser les cinq phases du processus de négociation.

PRÉREQUIS

Mener des négociations à caractère juridique.

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables juridiques et juristes, avocats

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de préparer des négociations de façon optimale et d'utiliser les principales clés de succès de la conduite d'une négociation.

PROGRAMME

Se familiariser avec les différentes approches de la négociation

- Identifier les approches existantes et les modèles pratiques : les transposer aux pratiques juridiques
- Déterminer la nature des situations de négociations : les particularités des situations juridiques
- Les acteurs de la négociation juridique : partenaires ou adversaires

Étude de cas : analyse des principaux modèles de négociations et transposition dans des négociations juridiques

Maîtriser les composantes du processus de négociation

- Élaborer et construire sa stratégie : préparer les négociations à partir de documents juridiques

Exercice d'application : élaboration de stratégies de négociation en vue de la finalisation d'un pacte d'actionnaires ou d'un contrat d'affaires

- Discussion du problème : les phases d'échanges et de confrontation
- Proposer des solutions et savoir utiliser les techniques de l'argumentation
- Négocier le compromis en temps réel : conduire la séance
- Finalisation de la négociation : l'accord, une phase en trois étapes
- Réagir en situation difficile

Mise en situation : définition de son style de négociation à partir d'un cas élaboré par l'animateur

2 jours 14 heures

Code 20095

Tarif HT : 1 460 €
repas inclus

Paris
2-3 février 2015
11-12 juin 2015
27-28 août 2015
10-11 décembre 2015
4-5 février 2016

Lyon
4-5 juin 2015
26-27 novembre 2015

Négociation des achats

Cycle long pour endosser sa fonction d'acheteur

La fonction d'acheteur est stratégique. Elle exige des qualités de négociateur visant à sécuriser les achats de l'entreprise et à rentabiliser son activité. Maîtriser ces enjeux et savoir préparer et mener un entretien de négociation sont les bases du métier. Apprendre à gérer des négociations complexes et perfectionner ses pratiques de négociateur permettent d'endosser pleinement sa fonction.

OBJECTIFS

- Préparer efficacement sa négociation.
- Gérer les objections et les négociations dans une situation complexe et conflictuelle.
- Renforcer son pouvoir de persuasion pour convaincre son fournisseur.

PRÉREQUIS

Avoir à négocier des achats.

PUBLIC CONCERNÉ

- Acheteurs et négociateurs
- Toute personne amenée à négocier des achats

4 jours
28 heures

Code 53200

Tarif HT : 2 180 €
repas inclus

Paris
12-13 mars et 13-14 avril
+ 28 mai 2015*
21-22 mai et 18-19 juin
+ 11 septembre 2015*
21-22 septembre
et 15-16 octobre
+ 24 novembre 2015*
19-20 novembre
et 17-18 décembre 2015
+ 26 janvier 2016*

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis les méthodes et techniques pour endosser pleinement votre fonction d'acheteur.

PROGRAMME

MODULE 1 Préparer et conduire un entretien commercial avec un fournisseur

Autodiagnostic : son style de négociation

Comprendre la fonction achat en entreprise et identifier les enjeux de la négociation

- Repérer les enjeux financiers de la fonction achat pour l'entreprise
  Exercice d'application : impact des achats sur la performance de l'entreprise
- Identifier les missions et la valeur ajoutée de l'acheteur

Identifier les enjeux de la négociation achat

- Cadrer les points clés de la négociation
- Les différents types de négociations : faire le bon choix

Préparer la rencontre

- Analyser le contexte de la négociation
- Fixer les objectifs de la négociation
  Exercice d'application : application de ces outils
- Construire son argumentaire

Conduire sa négociation achat en toute situation

- Démarrer la négociation
- Conduire l'entretien de négociation
  Exercice d'application : négociation type
- Garder une trace écrite
  Exercice d'application : rédaction d'un compte-rendu
  Jeu de rôles : négociation filmée et commentée

Maîtriser les incontournables d'un bon négociateur

Exercice d'application : la liste type des qualités d'un bon négociateur
Plan d'action personnel : formalisation des actions qui permettent de négocier ses achats

MODULE 2 Gérer des négociations difficiles et délicates

Optimiser ses performances personnelles en négociation

- Se situer en matière de négociation complexe
- Se programmer pour réussir une négociation difficile
- Gagner en performance
- Maîtriser 12 techniques de négociation en achat
- Les méthodes que les fournisseurs redoutent
- Maîtriser les effets persuasifs
- Intégrer la communication non verbale
  Partage d'expériences : les participants définissent quel est leur type d'acheteur
  Mise en situation : différents styles de négociations en situations complexes

Convaincre et motiver ses fournisseurs grâce à la PNL et à l'AT

- Identifier le profil du vendeur
- S'adapter au comportement du vendeur
- Trouver les arguments efficaces
- Donner de la force à ses arguments
- Utiliser les questions qui font dire " oui "
- Maîtriser les techniques de réponse aux objections
- Lister les méthodes utilisées par les vendeurs pour conclure
  Partage d'expériences : la gestion des risques

Prévenir et gérer les conflits en négociation achat

- Anticiper les situations de conflit
- Résoudre les problèmes de manière concertée
- Gérer efficacement les conflits
  Mise en situation : résolution de conflits
  Plan d'action personnel : formalisation des actions qui permettent d'être plus performant dans ses négociations

Blended Learning : e-évaluation amont > formation présentielle > exercices d'intersession > formation présentielle > e-évaluation aval > classe virtuelle*

* classe virtuelle d'1h30 de 11h à 12h30 (convocation à 10h30)

Négociation des achats - Niveau 1

Préparer et conduire un entretien commercial avec un fournisseur

La politique d'achat est un des leviers stratégiques de la rentabilité de toute activité. Négocier ses achats ne s'improvise pas. Cela exige de définir, en amont, ses marges de manœuvre, de prévoir des concessions et les contreparties idoines et de se préparer à l'entretien pour ne pas être déstabilisé.

OBJECTIFS

- Définir les phases clés et préparer efficacement sa négociation.
- Pratiquer les techniques et utiliser les outils de négociation.

PRÉREQUIS

Avoir à négocier des achats.

PUBLIC CONCERNÉ

- Acheteurs et négociateurs
- Toute personne amenée à négocier des achats

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de préparer vos entretiens de négociation pour garantir un accord gagnant-gagnant.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Négociation des achats - Niveau 2 " (code 53196 p. 89).

PROGRAMME

Autodiagnostic : son style de négociation

Comprendre la fonction achat en entreprise

- Repérer les enjeux financiers de la fonction achat pour l'entreprise

Exercice d'application : impact des achats sur la performance de l'entreprise

- Identifier les missions et la valeur ajoutée de l'acheteur

Identifier les enjeux de la négociation achat

Cadrer les points clés de la négociation

- Situer les enjeux et les rapports de force
- Construire un dossier de négociation

Les différents types de négociations : faire le bon choix

Préparer la rencontre

- Analyser le contexte de la négociation

Fixer les objectifs de la négociation

- Hiérarchiser les objectifs
- Définir les marges de négociation
- Les outils de synthèse

Exercice d'application : application de ces outils

Construire son argumentaire

- Préparer des arguments
- Anticiper et contourner les objections
- Préparer des concessions
- Demander des contreparties

Conduire sa négociation achat en toute situation

- Démarrer la négociation
- Conduire l'entretien de négociation

Exercice d'application : négociation type

- Garder une trace écrite

Exercice d'application : rédaction d'un compte-rendu

Jeu de rôles : négociation filmée et commentée

Maîtriser les incontournables d'un bon négociateur

Exercice d'application : la liste type des qualités d'un bon négociateur

Plan d'action personnel : formalisation des actions qui permettent de négocier ses achats

2 jours 14 heures

Tarif HT : 1 270 €
repas inclus

Paris
12-13 mars 2015 / 21-22 mai 2015
2-3 juillet 2015 / 21-22 sept. 2015
19-20 novembre 2015

Code 53195

Négociation des achats - Niveau 2

Gérer des négociations difficiles et délicates

En situation de négociation complexe ou délicate, gérer ses émotions, maîtriser ses comportements et savoir décoder ceux de son interlocuteur sont des compétences essentielles. Connaître son style de négociation, savoir l'adapter et utiliser les techniques de l'AT et de la PNL sont des clés pour arriver à un compromis satisfaisant.

OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes d'analyse comportementale.
- Optimiser ses performances personnelles pour convaincre son fournisseur.
- Gérer des négociations en situation complexe et conflictuelle.

PRÉREQUIS

Avoir déjà une bonne pratique de la négociation achat et/ou avoir suivi " Négociation des achats - Niveau 1 " (code 53195 p. 89).

PUBLIC CONCERNÉ

- Acheteurs et négociateurs
- Toute personne amenée à négocier des achats

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez capable de maîtriser vos comportements et de décoder ceux de vos interlocuteurs pour garder la maîtrise de vos négociations.

PROGRAMME

Optimiser ses performances personnelles en négociation

- Se situer en matière de négociation complexe
- Se programmer pour réussir une négociation difficile
- Gagner en performance
- Maîtriser 12 techniques de négociation en achat
- Les méthodes que les fournisseurs redoutent
- Maîtriser les effets persuasifs
- Intégrer la communication non verbale

Partage d'expériences : les participants définissent quel est leur type d'acheteur

Mise en situation : différents styles de négociations en situations complexes

Convaincre et motiver ses fournisseurs grâce à la PNL et à l'AT

- Identifier le profil du vendeur
- S'adapter au comportement du vendeur
- Trouver les arguments efficaces
- Donner de la force à ses arguments
- Utiliser les questions qui font dire " oui "
- Maîtriser les techniques de réponse aux objections
- Lister les méthodes utilisées par les vendeurs pour conclure

Partage d'expériences : la gestion des risques

Prévenir et gérer les conflits en négociation achat

- Anticiper les situations de conflit
- Résoudre les problèmes de manière concertée
- Gérer efficacement les conflits

Mise en situation : résolution de conflits

Plan d'action personnel : formalisation des actions qui permettent d'être plus performant dans ses négociations

2 jours 14 heures

Tarif HT : 1 295 €
repas inclus

Paris
13-14 avril 2015 / 18-19 juin 2015
15-16 octobre 2015
17-18 décembre 2015

Code 53196

3 QUESTIONS À L'EXPERT

Laurine DIET
est Coordinatrice Projets & Communication
Responsable du Réseau Assistant(e)s Academy
Branche Grands Magasins Galeries Lafayette et BHV

" Véritable pierre angulaire de sa direction ou de son département, l'assistant(e) doit faire preuve d'audace, d'implication et de proactivité "

.1

Quels sont, selon vous, les nouveaux enjeux du métier d'assistant(e) ?

L'assistant(e) d'aujourd'hui n'est plus celui/celle d'hier. Véritable **pierre angulaire de sa direction ou de son département**, il/elle doit faire preuve d'audace, d'implication et de proactivité. Le métier d'assistant(e) est un **métier d'image, d'organisation et de communication, au fort impact opérationnel**. Il/elle ne doit pas hésiter à sortir du périmètre attendu de son poste, en accord avec son manager, pour prendre part à des projets transverses et, ainsi, **s'affirmer comme acteur à part entière de la réussite collective.**

.2

Que peut apporter la formation aux assistant(e)s déjà en poste ?

La formation est **l'occasion pour les assistant(e)s de monter en compétences** et d'accroître tant leur savoir-faire que leur savoir-être. Savoir s'adapter à son interlocuteur, acquérir les clés pour s'affirmer, **instaurer une communication** constructive avec ses différents interlocuteurs... sont des compétences clés du métier d'assistant(e) tant cette **fonction est constamment en prise avec l'humain**. C'est aussi l'occasion de prendre du recul sur ses pratiques et d'échanger avec ses pairs.

.3

Quel conseil donneriez-vous à un(e) assistant(e) nouvellement en poste ?

Être proactif(ve) ! Avoir envie de s'impliquer dans la vie d'entreprise, dans des projets. **L'assistant(e), maintenant, a la chance de pouvoir dessiner les contours de son poste**. Il est par ailleurs primordial qu'il/elle s'assure que sa **pratique** est **en accord avec les priorités** et les valeurs de son entreprise et qu'il/elle ne cesse jamais d'être en veille.

TÉMOIGNAGE

La formation m'a permis de confronter mes pratiques aux apports très concrets de la formatrice. Les éclairages apportés par celle-ci, les outils et méthodes abordés et les mises en situation m'ont permis de prendre confiance et d'adopter les bonnes attitudes pour faire face aux imprévus, à l'urgence et pour communiquer efficacement sur mes contraintes temps.

Fabienne Thibaud
Assistante de Direction
BANK OF AMERICA MERRILL LYNCH

Participante à la formation
" Assistant(e) : Mieux gérer son temps et ses priorités " p. 104

ASSISTANT(E)S SECRÉTAIRES

L'assistant(e) d'aujourd'hui n'est plus celui/celle d'hier. **Atout majeur dans le jeu de l'équipe** et de l'entreprise, il/elle doit **s'emparer de nouvelles missions et assumer son rôle de bras droit du manager.** Affirmation de soi, implication et audace sont attendues au nombre des compétences clés de ces précieux collaborateurs. L'entreprise doit pouvoir compter sur leurs savoir-faire pour pérenniser l'activité et avoir accès à la mémoire de l'entreprise.

Notre offre de formation 2015 vous permet **d'accompagner vos assistant(e)s dans l'acquisition de compétences tant professionnelles que relationnelles** et, ainsi, de pouvoir compter sur des **collaborateurs engagés** qui, en pleine conscience de leur impact sur l'organisation, **véhiculeront votre professionnalisme et participeront à la performance collective.**

Crédit photo : © Delphine Perrin

Tatiana MAROT
Responsable du secteur
Assistant(e)s - Secrétaires
@TatianaMarot

48
FORMATIONS

- 8 NOUVEAUTÉS
- 2 CYCLES LONGS
- 1 PARCOURS MÉTIER & 2 CYCLES CERTIFIANTS VALIDÉS PAR UN CP FFP

ASSISTANT(E)S - SECRÉTAIRES

Formations longues et certifiantes

▪ PARCOURS MÉTIER & CYCLES CERTIFIANTS

Assistant(e) de direction — New, Parcours métier — 95
Devenir assistant(e) de direction — 96
Devenir Office Manager — New — 98

▪ CYCLES LONGS

Devenir assistant(e) — 100
Mieux se connaître pour gagner en efficacité — 61

Les fondamentaux du métier d'assistant(e)

Assistant(e) de direction — 95
Devenir assistant(e) de direction - **Cycle certifiant** — CP FFP — 96
Devenir Office manager - **Cycle certifiant** — New, CP FFP — 98
Devenir assistant(e) - **Cycle long** — 100
Les clés du métier d'Office Manager — New — 101
Les 7 outils de l'assistant(e) efficace — 102
Assistant(e) de plusieurs managers — 103

Efficacité professionnelle pour assistant(e)

▪ OPTIMISER SON ORGANISATION POUR GAGNER DU TEMPS

Assistant(e) : mieux gérer son temps et ses priorités — 104
Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook — 104
Infobésité : 5 étapes pour y faire face — 30
Optimiser sa méthode de classement — 31
Construire des tableaux de bord pertinents — New — 105

▪ GÉRER SON ÉQUILIBRE PERSONNEL

Oser dire non — 38
Concilier vie pro / vie perso — 49
Maîtriser son stress pour améliorer ses performances — 51

▪ AMÉLIORER SES CAPACITÉS AU QUOTIDIEN

Améliorer son efficacité grâce au Mind mapping — 46
Développer sa mémoire — 47
Développer ses capacités de concentration — New — 48
Lecture efficace - **Formation CFPJ** — 30

Développer son potentiel

▪ GAGNER EN CONFIANCE ET AFFIRMATION DE SOI

Valoriser son image professionnelle — 57
Mieux se connaître pour gagner en efficacité **Cycle long** — 61
Gagner en estime de soi pour atteindre ses objectifs — 64
S'affirmer en situation professionnelle — 106

▪ ACCROÎTRE SES QUALITÉS RELATIONNELLES

Mieux communiquer grâce à l'écoute active — 106
Développer son aisance relationnelle avec l'AT et la PNL — 66
Développer son intelligence relationnelle — 69
Faire face aux situations d'agressivité et aux incivilités — New — 72

Communications écrite et orale

▪ COMMUNIQUER À L'ORAL

Les bases de la communication orale — 73
5 outils pour une communication impactante — 74
Développer son aisance au téléphone — 75
Communications écrite et orale opérationnelles — 77
Présenter ses données de façon claire et impactante — New — 107

▪ COMMUNIQUER À L'ÉCRIT

Écrire sans faute — New — 79
Améliorer ses écrits professionnels — 80
Rédiger vite et bien — 81
Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus — 82
Rédiger des e-mails efficaces — 82
Être synthétique à l'écrit comme à l'oral — 83
Concevoir et animer une présentation PowerPoint — 84

Se spécialiser dans une fonction

Piloter un projet événementiel — 108
Assistant(e) d'équipe projet — 108
Assistant(e) RH — 109
Assistant(e) Ressources Humaines - **Cycle long** — 109
Assistant(e) juridique - Niveau 1 — 110
Assistant(e) fiscaliste — 110
Assistant(e) des services comptables — 111
Assistant(e) direction administrative et financière — 111

Votre support pédagogique accessible en ligne pendant 6 mois pour toutes les formations

NOTRE COMITÉ PÉDAGOGIQUE

PRÉSENTATION

Capucine BERLIET
Consultante-formatrice et coach

Après un MBA en Management International et Marketing de Luxe, elle occupe un poste de manager opérationnel dans un groupe américain.

Maître-praticien en PNL, elle anime des formations en développement personnel et en efficacité professionnelle.

Brigitte DREVILLE
Consultante-formatrice et coach

Après une expérience de 20 ans en tant qu'assistante de direction, dont la moitié dans le Groupe SAGEM où elle a été responsable d'encadrement d'une vingtaine de personnes, elle a décidé de s'orienter vers la formation et anime principalement dans les domaines du management, de l'assistanat, de la communication et du développement des compétences depuis plus de 12 ans.

Josette DUBOST
Consultante-formatrice spécialisée dans les métiers du Secrétariat et de l'Assistanat

Elle a été assistante de direction pendant 10 ans. Très expérimentée, elle connaît très bien le métier d'hier et d'aujourd'hui.

Elle est l'une de nos spécialistes dans les formations au métier de secrétaire-assistant(e). Elle est l'auteur de l'ouvrage **Le temps maîtrisé ou la secrétaire efficace**.

Philippe ARGOUGES
Consultant-formateur

Après une expérience de près de 25 ans acquise au sein des entités formation de plusieurs grands groupes, il a décidé de s'orienter vers la formation et s'appuie sur son expérience pour créer, développer et animer des formations communication, management et développement personnel.

Odile BOUVINET
Consultante-formatrice

Assistante de direction puis office manager en charge d'équipes opérationnelles dans des grandes entreprises et dans des PME pendant près de 25 ans, elle anime désormais des formations visant l'expertise métier et l'efficacité professionnelle des assistant(e)s. Son engagement : rendre le participant acteur de sa formation dans la bienveillance et le plaisir.

Serge DURMAN
Consultant-formateur

Juriste de formation, il assure depuis plus de 10 ans la formation et l'accompagnement des utilisateurs, tout profil confondu, sur Windows et les différentes versions du pack Office : Word, Excel, Powerpoint et Outlook/Exchange. Consultant internet, il s'est spécialisé dans les formations projet web, contenu rédactionnel pour internet et réseaux sociaux (LinkedIn, Viadeo).

Catherine CHAIR
Consultante-formatrice et coach

Sa pratique d'ethnologue lui permet d'avoir une approche particulière des connexions entre les hommes et des relations qui en résultent. En tant que formatrice elle encourage la dynamique de groupe et la créativité et accompagne chacun avec des outils et méthodes opérationnels.

Éric GOULARD
Consultant-formateur

Expert en communication non verbale. Auteur de plusieurs livres, il est aussi consultant, formateur et conférencier en France et en Belgique. Il intervient auprès d'entreprises pour des projets qui requièrent l'observation des comportements, l'analyse et la gestion des émotions, ainsi que l'utilisation de techniques de communication persuasive et d'écoute active.

Parcours métier

Assistant(e) de Direction

New

L'Assistant(e) de direction est un élément fort de l'entreprise. Bras droit du Directeur, il/elle assure des missions administratives et opérationnelles nécessitant des compétences réelles d'organisation, de gestion du temps et de l'information, de gestion du stress et des conflits.

Par ailleurs, des compétences relationnelles fortes sont également attendues, tant en communication interpersonnelle qu'en affirmation de soi.

LES GRANDS BLOCS DE COMPÉTENCES SONT :

1 - Acquérir les fondamentaux du métier d'assistant(e) de direction
2 - Optimiser son organisation pour gagner du temps
3 - Communiquer à l'écrit comme à l'oral
4 - Développer ses qualités relationnelles

21 jours
150 heures

Code 54311

▪ 1 Acquérir les fondamentaux du métier d'assistant(e) de direction

Les 7 outils de l'assistant(e) efficace (2 jours) **p. 102**
Assistant(e) de direction (2 jours) **p. 95**

▪ 2 Optimiser son organisation pour gagner du temps

Assistant(e) : mieux gérer son temps et ses priorités (2 jours) **p. 104**
Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook (1 jour) **p. 104**
Optimiser sa méthode de classement (1 jour) **p. 31**
Construire des tableaux de bord pertinents (2 jours) **p. 105**

▪ 3 Communiquer à l'écrit comme à l'oral

Développer son aisance au téléphone (2 jours) **p. 75**
Écrire sans faute (3 jours) **p. 79**

▪ 4 Développer ses qualités relationnelles

S'affirmer en situation professionnelle (2 jours) **p. 106**
Mieux communiquer grâce à l'écoute active (2 jours) **p. 106**
Faire face aux situations d'agressivité et aux incivilités (2 jours) **p. 72**

Option **CPFFP**

Assistant(e) de Direction
Soutenance devant un jury professionnel d'un mémoire à l'issue du parcours - **Parcours validé par l'ISQ-OPQF (descriptif p. 10)**
Prix HT de l'option CP FFP : **900 €**

Contactez-nous au 01 44 09 25 08

pour construire votre parcours métier à la carte et bénéficiez d'un tarif dégressif sur les modules de votre choix

Assistant(e) de direction

Les clés pour maîtriser sa fonction

Parcours métier

Un directeur attend de son assistant(e) qu'il/elle s'inscrive dans un champ d'expertise plus large et apporte une valeur ajoutée à son travail. Une meilleure organisation et un repérage pertinent des attentes de son directeur permettent à l'assistant(e) de se positionner comme un véritable relais auprès de celui-ci et d'évoluer vers de nouvelles responsabilités.

OBJECTIFS

- Maîtriser la polyvalence et les exigences propres à la fonction.
- Accroître les synergies de la collaboration assistant(e) / directeur.
- Dynamiser et élargir sa fonction.

PRÉREQUIS

Être assistant(e) de direction ou évoluer vers cette fonction.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s ou secrétaires voulant évoluer vers une fonction d'assistant(e)s de direction
- Assistant(e)s de direction désirant accroître leur efficacité professionnelle

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre du parcours métier **Assistant(e) de direction**.
Plus de renseignements sur ce parcours métier **p. 94**

2 jours
14 heures

Code 54043

Tarif HT : 1 245 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
18-19 mai 2015
2-3 juillet 2015
1er-2 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Lyon
19-20 mars 2015
1er-2 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Assistant(e) : mieux gérer son temps et ses priorités " (code 54049 p. 104).

PROGRAMME

Cerner le rôle et les missions de l'assistant(e) de direction

Identifier ses missions particulières
- Un rôle d'interface accentué
- Des exigences croissantes de polyvalence
- Une gestion du temps plus rigoureuse
- Des responsabilités accrues

Cerner les compétences et les qualités requises
Autodiagnostic : ses points forts et ses axes d'amélioration

Se positionner au sein du service et de l'entreprise

Repérer les différents paramètres environnementaux
- Les paramètres internes : la culture de l'entreprise et les spécificités du service
- Les paramètres externes

Affirmer son rôle de relais
- Présenter son entreprise et son service avec crédibilité
- Adapter son image et son style de communication

Construire une synergie avec son directeur
- Connaître ses attentes et ses exigences
- Lui faire gagner du temps
- Faciliter sa prise de décision
- Synchroniser son agenda avec le sien

Étude de cas : identification du mode de management de son N+1 et adaptation de son comportement en conséquence

Apporter davantage de valeur ajoutée à sa fonction

Optimiser ses méthodes de travail
- Mieux gérer son temps
- Hiérarchiser ses priorités
- Centraliser, exploiter et faire circuler l'information

Exercice d'application : choix des critères pour hiérarchiser les priorités

Évoluer vers de nouvelles responsabilités
- Prendre des initiatives
- Définir et maîtriser ses limites
- Identifier les dysfonctionnements et les nouveaux besoins
- Devenir force de proposition

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour réussir dans sa fonction d'assistant(e) d'un directeur

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis les compétences clés du métier d'assistant(e) de direction.

ÇA VOUS PARLE ?

" Être assistante de direction depuis assez longtemps ne veut pas nécessairement dire que nous connaissons notre métier sur le bout des doigts. Toujours se former est plus qu'important : notre métier est en constante évolution. Cette formation m'a permis d'identifier mes axes d'effort et d'acquérir les clés pour progresser. "

Sophia S.
MGP MUTUELLE GÉNÉRALE DE LA POLICE

CYCLE certifiant

Devenir assistant(e) de direction

Le métier d'assistant(e) de direction est complexe. Dans les entreprises actuelles, l'assistant(e) est la pierre angulaire de tout un service et ses tâches sont nombreuses. Les compétences à développer sont multiples : sens de l'organisation, facilité à communiquer, esprit d'analyse, de synthèse et d'équipe... Se former sur ces compétences permet une meilleure prise en main du poste et une performance accrue.

OBJECTIFS
- Se positionner clairement dans l'équipe et dans son binôme avec un directeur.
- Développer des compétences clés en gestion du temps et de ses priorités.
- Prendre conscience de la dimension relationnelle de son poste.

PRÉREQUIS
Être assistant(e) de direction ou évoluer vers cette fonction.

PUBLIC CONCERNÉ
- Toute personne évoluant vers une fonction d'assistant(e) de direction
- Assistant(e)s de direction désirant accroître leur efficacité professionnelle

▶ COMPÉTENCES MÉTIER
À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'assister utilement un directeur tant au niveau organisationnel qu'au niveau relationnel, en étant une pierre angulaire de votre équipe.

EXPERTISE +
Nous vous conseillons aussi " Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook " (code 54209 p. 104).

MODULE 1 — 2 jours — LE MÉTIER D'ASSISTANT(E) DE DIRECTION

OBJECTIFS
- Connaître les tenants et aboutissants de son poste.
- Former un binôme performant avec son directeur.
- Gagner en estime et confiance en soi.

PROGRAMME
Identifier ses compétences et attributions propres
- Clarifier la finalité de son poste
- Identifier ses missions et son périmètre de responsabilités
- Repérer sa marge de manœuvre

Exercice d'application : élaboration de sa fiche de poste

Travailler en binôme avec son directeur
- Poser les bases d'une collaboration réussie
- Comprendre les modes de fonctionnement de son directeur
- Identifier les attentes réciproques
- Être une valeur ajoutée dans les missions de son directeur
- Prendre sa place de collaborateur à part entière

Mise en situation : identification du mode de management de son directeur

S'affirmer dans son rôle et gagner en confiance en soi

Se positionner comme assistant(e) de direction
- Se valoriser et gagner en présence
- Se situer dans la culture d'entreprise
- Véhiculer une image positive

Affirmer sa personnalité
- Consolider l'estime de soi et se faire confiance
- Travailler sur sa force de conviction
- Rester acteur face aux changements
- Oser dire non
- Développer son assertivité

Exercice d'application : formulation d'une demande argumentée

MODULE 2 — 2 jours — MIEUX GÉRER SON TEMPS POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

OBJECTIFS
- Faire les bons choix organisationnels pour gagner en efficacité.
- Améliorer ses techniques de classement.
- Gagner en efficacité en définissant ses objectifs et priorités.

PROGRAMME
Autodiagnostic : son organisation actuelle

Améliorer sa gestion du temps
- Estimer la durée d'une tâche
- Faire face aux interruptions
- Utiliser des outils informatiques pour gagner du temps
- Identifier ses voleurs de temps

Exercice d'application : planification de sa journée

Définir ses priorités pour gagner en efficacité
- Fixer et clarifier ses objectifs : une première étape indispensable
- Hiérarchiser ses tâches et identifier celles à forte valeur ajoutée
- Faire face aux urgences et priorités contradictoires
- Planifier et organiser ses activités

Mise en situation : identification des tâches urgentes et importantes, importantes mais non urgentes

Optimiser le classement pour un meilleur accès à l'information

Partage d'expériences : les pratiques actuelles des participants en matière de classement
- Classer vite et bien : outils et méthodes
- Partager l'information efficacement
- Favoriser l'accès à l'information

Acquérir des méthodes efficaces de gestion du temps
- Anticiper pour avoir une vision claire et d'ensemble des échéances majeures
- Repérer les gisements de temps exploitables
- Identifier les outils de planification à mettre en place
- Mener plusieurs tâches de front et respecter les délais

Exercice d'application : identification des activités sur lesquelles économiser du temps

Option **CPFFP**

Devenir assistant(e) de direction

Soutenance devant un jury professionnel d'un mémoire à l'issue du cycle

Cycle validé par l'ISQ-OPQF (descriptif p. 10)

Prix HT de l'option CP FFP : 900 €

CYCLE CERTIFIANT

8 jours 57 heures

Paris - Promotion 1
24-25 nov., 15-16 déc. 2014, 13 janvier*, 19-20 janvier et 16-17 février 2015

Paris - Promotion 2
16-17 mars, 13-14 avril, 5 mai*, 21-22 mai et 18-19 juin 2015

Paris - Promotion 3
14-15 sept., 12-13 oct., 3 nov.*, 19-20 nov. et 10-11 déc. 2015

Paris - Promotion 4
23-24 nov., 14-15 déc. 2015, 4 janvier*, 14-15 janvier et 11-12 février 2016

Code 54270 - 8 jours (57 heures)
Tarif HT : 4 100 € - *repas inclus*

CURSUS CERTIFIANT

21 jours 150 heures

Pour aller plus loin et renforcer vos compétences métier, optez pour le cursus certifiant 21 jours : 8 jours du cycle certifiant + 13 jours complémentaires au choix

Exemple de cursus certifiant :
Cycle certifiant **Devenir assistant(e) de direction**

+ Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook p. 104 (1 jour)
+ Construire des tableaux de bord pertinents p. 105 (2 jours)
+ Mieux communiquer grâce à l'écoute active p. 106 (2 jours)
+ Présenter ses données de façon claire et impactante p. 107 (2 jours)
+ Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus p. 38 (2 jours)
+ Oser dire non p. 38 (2 jours)
+ Faire face aux situations d'agressivité et aux incivilités p. 72 (2 jours)

Code 54270 - 21 jours (150 heures)
Tarif HT : 9 995 € - *repas inclus*

Blended Learning : e-évaluation amont → formation présentielle → exercices d'intersession → formation présentielle → classe virtuelle* → formation présentielle → e-évaluation aval → communauté d'apprenants

* classe virtuelle d'1h de 14h30 à 15h30 (convocation à 14h)

MODULE 3 — 2 jours — TRAVAILLER SA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN

OBJECTIFS

- Renforcer l'impact de ses écrits professionnels.
- Comprendre les mécanismes de la communication orale.
- Améliorer ses rapports avec ses différents collaborateurs.

PROGRAMME

Améliorer sa communication écrite

Identifier les attentes de ses interlocuteurs

- Connaître les objectifs des communications demandées
- S'adapter à son/ses interlocuteurs

Faire de ses communications écrites des outils fiables pour son directeur

- Connaître les clés d'une bonne synthèse
- Organiser son plan efficacement
- Rédiger un compte-rendu pertinent
- Acquérir une méthode pour gagner du temps dans sa rédaction

Exercice d'application : synthèse à partir de documents tirés de situations professionnelles

Gagner en assurance à l'oral

- Préparer sa prise de parole
- Maîtriser sa gestuelle et sa voix
- Trouver la posture permettant une prise de parole confortable
- Gérer son trac
- Rester concentré sur l'essentiel

Mise en situation : prise de parole sur un sujet choisi par les participants

Renforcer et développer sa communication interpersonnelle

- Connaître les bases de la communication non verbale
- Faire preuve d'empathie
- Utiliser le bon mot pour la bonne idée
- Développer la confiance

Mise en situation : décryptage de comportements dans certaines situations professionnelles

MODULE 4 — 2 jours — DÉVELOPPER SES QUALITÉS ÉMOTIONNELLES ET RELATIONNELLES EN TOUTE SITUATION

OBJECTIFS

- Identifier son type de personnalité et son mode de fonctionnement.
- Faire de son stress et de ses émotions des éléments moteurs.
- Établir des relations constructives en situation difficile.

PROGRAMME

Mieux se connaître pour gagner en efficacité dans ses relations

- Prendre conscience de ses sentiments personnels, ses craintes par rapport à sa fonction, ses responsabilités
- Définir ce qu'on entend par " émotions "
- Identifier quelques types de relations en entreprise
- Exprimer son ressenti

Exercice d'application : formulation de remarques constructives

Gérer ses émotions et son stress

- Mettre ses émotions à leur juste place
- Comprendre ce qu'est le stress et comment il se déclenche
- Identifier les différents niveaux du stress
- Reconnaître ses déclencheurs de stress

Mise en situation : gestion du stress à travers des exercices de relaxation

Maintenir la relation en situation difficile

- Favoriser les échanges pour ne pas rompre la relation
- S'autoriser à dire non
- Faire face à l'agressivité
- Émettre une critique dans une logique de progression
- Obtenir un résultat sans autoritarisme
- Adopter une posture constructive

Exercice d'application : méthodes pour dire non avec diplomatie et détermination

CYCLE certifiant

Devenir Office Manager

New

Le métier d'Office Manager, très polyvalent, a tout pour séduire mais est aussi particulièrement exigeant. Il demande de nombreuses compétences, tant de gestionnaire que de manager, et des talents certains de communicant. Développer ses savoir-faire et savoir-être en la matière est le plus sûr moyen de réussir dans sa fonction.

OBJECTIFS
- Clarifier son rôle et ses missions d'Office Manager.
- Développer ses compétences en comptabilité, gestion et ressources humaines.
- Prendre pleinement conscience de son rôle de manager.

PRÉREQUIS
Prendre des fonctions d'Office Manager.

PUBLIC CONCERNÉ
- Assistant(e)s souhaitant évoluer vers une fonction d'Office Manager
- Office Managers venant d'entrer en fonction

▶ COMPÉTENCES MÉTIER
À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de remplir vos fonctions d'Office Manager efficacement et, ainsi, d'être un levier de performance pour votre entreprise.

MODULE 1
2 jours

CLARIFIER SON RÔLE ET SES MISSIONS POUR FACILITER LA COMMUNICATION

OBJECTIFS
- Clarifier son rôle et ses missions d'Office Manager.
- Développer ses compétences de communicant.
- Mettre son intelligence relationnelle au service de l'entité.

PROGRAMME

Situer les missions de l'Office Manager
- Définir ses rôles, ses missions
- Analyser les clés de réussite de la fonction
- Cerner les enjeux et attentes de l'entreprise vis-à-vis de l'Office Manager
  Exercice d'application : différences entre un(e) Office Manager et un(e) assistant(e) de direction

Jouer son rôle d'interface de la communication
- Pratiquer l'écoute active et identifier son mode de communication préférentiel
- Adapter son mode de communication aux interlocuteurs
- S'exercer à la synchronisation pour négocier
  Mise en situation : mode de transmission du message selon son interlocuteur

Être acteur du climat relationnel de l'entité
- Identifier ce qui favorise un bon climat
- Étudier la mise en œuvre de ces bonnes pratiques dans l'entreprise
- Évaluer son impact personnel sur le climat relationnel
- Gérer les situations difficiles
- Gérer les tensions et les situations difficiles
- Connaître ses émotions, apprendre à les gérer et à les exprimer
- Faire face à l'émotion d'un collègue
  Exercice d'application : gestion d'une situation tendue interne à l'équipe

Gérer son stress efficacement
- Définir le stress et ses mécanismes
- Identifier ses stresseurs
- Lever ses contradictions internes
  Exercice d'application : entraînement à la relaxation rapide
- Gérer son capital bien-être

MODULE 2
2 jours

DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES DE GESTIONNAIRE

OBJECTIFS
- Acquérir des bases solides en comptabilité et gestion.
- Pouvoir gérer le personnel, du recrutement à la gestion des compétences.

PROGRAMME

Maîtriser l'essentiel de la comptabilité
- Comprendre le rôle et le fonctionnement de la comptabilité
- Assimiler le vocabulaire de base et cerner les grands principes
- Organiser une comptabilité dans le respect des règles
- Maîtriser le fonctionnement du bilan et du compte de résultat
- Lire un compte de résultat
- Présenter et analyser le bilan poste par poste
  Étude de cas : analyse d'un compte de résultat, d'un bilan et étude de quelques ratios types

Accroître ses compétences en gestion
Assimiler les principes de gestion des entreprises
- Faire un contrôle de gestion : outils et méthodes
- Comprendre le fonctionnement des charges
- Fixer le seuil de rentabilité et analyser les données de gestion
  Exercice d'application : définition des outils permettant aux participants de faire leur contrôle de gestion

Participer à la mise en place du budget et du suivi budgétaire
- Construire un budget de trésorerie, d'exploitation
- Choisir les indicateurs de ses tableaux de bord
- Mettre en place son tableau de bord
  Mise en situation : sélection d'indicateurs pour un tableau de bord mis en place par les participants

Gérer le personnel au quotidien
- Acquérir les bases de droit du travail
- Recruter et accueillir les nouveaux salariés
- Rédiger une fiche de poste et la diffuser
  Exercice d'application : simulation d'entretien de recrutement
- Établir un contrat de travail
- Gérer le temps de travail et la formation des salariés
  Mise en situation : suivi de la formation

Option **CPFFP**

Devenir Office Manager
Soutenance devant un jury professionnel d'un mémoire à l'issue du cycle
Cycle validé par l'ISQ-OPQF (descriptif p. 10)

Prix HT de l'option CP FFP : 900 €

CYCLE CERTIFIANT

8 jours 57 heures

Paris - Promotion 1
23-24 mars, 13-14 avril, 12 mai*, 18-19 mai et 15-16 juin 2015

Paris - Promotion 2
17-18 septembre, 15-16 octobre, 5 novembre *, 19-20 novembre et 10-11 décembre 2015

Paris - Promotion 3
23-24 nov., 14-15 déc. 2015, 11-12 janvier, 14 janvier* et 1er-2 février 2016

Code 54293 - 8 jours (57 heures)
Tarif HT : 4 100 € - *repas inclus*

CURSUS CERTIFIANT

21 jours 150 heures

Pour aller plus loin et renforcer vos compétences métier, optez pour le cursus certifiant 21 jours : 8 jours du cycle certifiant + 13 jours complémentaires au choix

Exemple de cursus certifiant :
Cycle certifiant **Devenir Office Manager**
+ Faire face aux situations d'agressivité et aux incivilités p. 72 (2 jours)
+ Oser dire non p. 38 (2 jours)
+ Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus p. 82 (2 jours)
+ Écrire sans faute p. 79 (3 jours)
+ Les bases de la comptabilité générale sur www.efe.fr (2 jours)
+ Maîtriser la pratique du droit du travail Niveau 1 sur www.efe.fr (2 jours)

Code 54293 - 21 jours (150 heures)
Tarif HT : 9 995 € - *repas inclus*

Blended Learning : e-évaluation amont | formation présentielle | exercices d'intersession | formation présentielle | classe virtuelle* | formation présentielle | e-évaluation aval | communauté d'apprenants

* classe virtuelle d'1h de 14h30 à 15h30 (convocation à 14h)

MODULE 3 — 2 jours — METTRE EN PLACE UN SYSTÈME D'ORGANISATION PERFORMANT

OBJECTIFS
- Analyser son rapport au temps et sa journée type.
- Découvrir et utiliser des outils de gestion du temps efficaces.
- Gérer le flux d'informations et de sollicitations.

PROGRAMME

Comprendre sa relation au temps et analyser son organisation
- Les principaux obstacles à une bonne gestion du temps
  Partage d'expériences : perception d'une journée de travail par les participants
- Observer la répartition temps sur sa journée de travail
- Faire un diagnostic de son organisation
- Repérer les freins à une bonne organisation
- Identifier ses voleurs de temps et faire face aux interruptions

Mettre en place une stratégie temps pour mieux se préserver
- Prioriser ses tâches, distinguer urgent et important
  Autodiagnostic : ses tâches importantes et urgentes
- Estimer la durée d'une tâche
- Prévoir les imprévus
- Planifier et s'organiser
- Dire non avec diplomatie
  Exercice d'application : formulation d'un non à une sollicitation

Utiliser des outils de maîtrise du temps et de gestion de l'information pertinents
- Faire le lien entre gestion du temps et gestion du stress
- Fixer ses objectifs et ses priorités
- Identifier les actions à forte valeur ajoutée
- Intégrer l'impact des nouvelles technologies dans sa gestion du temps
- Gérer ses e-mails
  Mise en situation : règles d'utilisation de sa boîte e-mail

MODULE 4 — 2 jours — PRENDRE SES FONCTIONS DE MANAGER

OBJECTIFS
- Définir son champ d'actions en tant que manager.
- Se connaître en tant que manager.
- Favoriser la montée en compétences de ses collaborateurs.

PROGRAMME

Clarifier ses rôles et responsabilités de manager
- Définir les attentes de sa hiérarchie vis-à-vis de ses responsabilités de manager
- Identifier ses freins personnels et organisationnels
- Prendre une posture de manager
  Exercice d'application : définition de son champ d'actions en tant que manager

Adapter son style de management à ses collaborateurs
- Identifier les différents types de management
- Repérer son style préférentiel de management
- S'approprier les principes du management individualisé
  Mise en situation : transmission d'une consigne efficace selon le type d'interlocuteur

Développer l'autonomie et la motivation de ses collaborateurs
- Organiser l'activité et rédiger des objectifs clairs
- Oser déléguer en mettant en place des indicateurs de suivi pertinents
- Identifier les leviers de la motivation
- Distinguer les " outils " de la motivation
  Exercice d'application : définition d'objectifs et d'indicateurs permettant l'autonomie d'un collaborateur

Gérer des situations difficiles
- Anticiper et gérer les conflits
- Mettre en place une communication efficace en situation tendue
- Être orienté solution dans son approche du conflit
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour sortir du conflit
  Mise en situation : gestion d'un conflit entre deux collaborateurs

Devenir assistant(e)

Cycle long pour maîtriser les bases du métier d'assistant(e)

Blended Learning

Depuis quelques années, le métier d'assistant(e) a connu de nombreux changements. De plus en plus pierre angulaire de l'équipe et interlocuteur privilégié de son manager, l'assistant(e) doit développer de grandes qualités, tant organisationnelles que relationnelles pour assurer ses missions tout en protégeant son poste des demandes intempestives.

OBJECTIFS

- Avoir une idée précise de ses missions.
- Acquérir outils et méthodes pour gagner en efficacité et organisation.
- Développer ses qualités relationnelles.

PRÉREQUIS

Accéder à une fonction d'assistant(e) ou être en poste depuis moins de 6 mois.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant évoluer vers un poste d'assistant(e) ou se perfectionner au métier d'assistant(e)
- Futur(e)s assistant(e)s ou assistant(e)s venant de prendre son poste
- Secrétaires évoluant vers un poste d'assistant(e)

4 jours
28 heures

Code 54271

Tarif HT : 2 080 €

repas inclus

Paris

12-13 mars et 9-10 avril + 5 mai 2015*

1er-2 juin et 6-7 juillet + 11 septembre 2015*

8-9 octobre et 2-3 novembre + 3 décembre 2015*

14-15 décembre 2015 et 14-15 janvier + 9 février 2016*

Lyon

12-13 mars et 9-10 avril + 5 mai 2015*

8-9 octobre et 2-3 novembre + 3 décembre 2015*

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'assister efficacement votre manager en maîtrisant les différents aspects de votre poste.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Écrire sans faute " (code 53289 p. 79).

PROGRAMME

MODULE 1 Comprendre son rôle et s'affirmer dans son poste

Situer la mission de l'assistant(e)

- Définir son rôle, ses missions
- Délimiter ses marges de manœuvre et ses limites de responsabilité
- Prendre sa place au sein de l'équipe

Autodiagnostic : les compétences utiles au métier d'assistant(e)

Accompagner son manager dans l'exercice de ses différentes fonctions

- Bien comprendre les rôles du manager
- Identifier sa plus-value dans chacun de ces rôles
- Travailler en binôme avec le manager
- Poser les conditions d'une collaboration réussie
- Anticiper les besoins du manager

Étude de cas : analyse du style de management de son N+1

S'affirmer dans son rôle

- Comprendre le mode de fonctionnement du manager et de ses collègues
- Se positionner clairement
- Utiliser les techniques verbales et non verbales pour servir sa communication

Jeu de rôles : formulation d'un refus, émission et réception d'une critique

- Développer assurance et confiance en soi

Exercice d'application : identification des leviers de la confiance en soi et application à une situation réelle

MODULE 2 Gagner en efficacité dans sa communication et son organisation

Communiquer efficacement en toute situation

Connaître les techniques de communication interpersonnelle

- Lever les freins à une écoute de qualité
- Décoder le langage verbal et non verbal
- S'adapter à différents niveaux d'interlocuteurs

Mise en situation : adaptation de son comportement aux interlocuteurs difficiles : bavard, mécontent, agressif

Faire face aux tensions

- Gérer les personnalités et les situations difficiles
- Garder la maîtrise de la situation
- Identifier les sources potentielles de conflits

Mise en situation : utilisation du DESC pour sortir du blocage en cas de conflit

Mettre en place un système d'organisation pertinent

Organiser et gérer son temps

Autodiagnostic : sa gestion du temps

- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles

Exercice d'application : identification des " voleurs de temps " venant de soi et des autres

Faire face à l'abondance de l'information

- Gérer sa boîte e-mail avec efficacité
- Distinguer le " pour action " du " pour info "
- Conserver et retrouver l'information
- Classer avec pertinence et archiver avec méthode

Exercice d'application : bases de classement et d'archivage

Aller à l'essentiel : arbitrer les priorités

- Distinguer l'urgent de l'important

Exercice d'application : classement de ses tâches à partir de la matrice d'Eisenhower

- Adopter les bons outils et les bons réflexes
- Maîtriser l'art d'une planification efficace
- Rester flexible pour intégrer les imprévus

Mise en situation : rédaction de son journal de bord idéal

Blended Learning : formation présentielle → exercices d'intersession → formation présentielle → classe virtuelle*

* classe virtuelle d'1h30 de 11h à 12h30 (convocation à 10h30)

Les clés du métier d'Office Manager

Être source d'efficacité et d'efficience

New

L'Office Manager est le bras droit du dirigeant de PME. Dans ce contexte, il gère, coordonne, organise, analyse et optimise les différentes fonctions transverses de l'entreprise. Développer des compétences clés de communicant, manager et gestionnaire est une nécessité.

OBJECTIFS

- Cerner le métier d'Office Manager
- Se positionner comme manager
- Développer ses qualités de gestionnaire : reportings, comptabilité...

PRÉREQUIS

Prendre un poste d'Office Manager ou souhaiter évoluer vers ce type de fonction.

PUBLIC CONCERNÉ

- Office Manager récent dans son poste
- Assistant(e) de direction et/ou assistant(e) évoluant vers la fonction d'Office Manager

3 jours
21 heures

Code 54292

Tarif HT : 1 770 €

repas inclus

Paris
16 au 18 mars 2015
3 au 5 juin 2015
28 au 30 septembre 2015
2 au 4 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Développer son intelligence relationnelle " (code 53064 p. 69).

PROGRAMME

Définir la fonction d'Office Manager

- Tracer la cartographie des rôles, compétences et attitudes du poste
- Identifier les clés de réussite d'une collaboration efficace
- Prendre conscience de son rôle d'interface de la communication

Partage d'expériences : rôles et missions d'un Office Manager

Mettre en place les bases d'une communication efficace

- Identifier les freins à une communication de qualité et leurs conséquences sur les relations de travail
- Définir les objectifs de la communication : pour soi, le responsable et l'équipe
- Adapter sa communication à son interlocuteur
- Argumenter, convaincre et négocier en souplesse
- Faire face aux situations délicates avec sérénité

Partage d'expériences : l'impact de la communication dans des situations professionnelles complexes

Mise en situation : mise en place d'une communication efficace et adaptée à différents types d'interlocuteurs

S'initier à la comptabilité et au reporting

- Étudier les différents documents comptables
- Lire un compte de résultat
- Obtenir des données comptables utiles

Étude de cas : analyse d'un compte de résultat, d'un bilan

- Comprendre le reporting, ses objectifs, la démarche dans l'entreprise
- Connaître les principaux indicateurs de l'activité
- Définir les " bonnes pratiques " du tableau de bord

Exercice d'application : élaboration d'un tableau de bord pertinent pour son entreprise

Se positionner comme manager

- Clarifier son rôle et ses responsabilités de manager
- Identifier son style de management
- Déléguer une tâche et en assurer le suivi
- Animer et motiver son équipe

Mise en situation : définition d'un objectif et déclinaisons en actions concrètes et motivantes pour ses collaborateurs

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de la formation, vous maîtriserez les principaux outils de communication, de gestion et de management vous permettant de vous affirmer dans votre poste d'Office Manager.

3 QUESTIONS À L'EXPERT

1 • Quelles sont les missions d'un Office Manager ?
Le dirigeant de PME/PMI attend de l'Office Manager, qu'il soit un véritable bras droit. Dans les grands groupes, l'Office Manager mène des projets particuliers ou/et coordonne l'activité des assistant(e)s de direction.

2 • Quelles sont les difficultés les plus fréquentes dans la prise de ce poste ?
Quand il s'agit d'une promotion interne, il est difficile d'assumer son rôle vis-à-vis des anciens collègues et, dans le cas d'un nouveau poste, il est difficile de se faire accepter car le rôle et le périmètre de responsabilité sont souvent peu ou pas partagés en interne.

3 • Quel 1er conseil pouvez-vous donner ?
Se sentir légitime en restant soi-même, demander à sa hiérarchie d'officialiser sa nomination et de communiquer sur les missions confiées.

Les 7 outils de l'assistant(e) efficace

Gagner en efficacité et en maîtrise de son poste

Parcours métier

Le métier d'assistant(e) est stratégique dans une entreprise. Pierre angulaire au sein de son service, l'assistant(e) doit être polyvalent(e), maîtriser sa communication, s'organiser face à de multiples tâches et anticiper les besoins de ses interlocuteurs. Il/elle doit donc maîtriser les enjeux de ce métier et appréhender les outils qui permettent une organisation optimale.

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences indispensables pour exercer le métier d'assistant(e).
- Améliorer la qualité du service fourni aux différents interlocuteurs au sein et en dehors de l'entreprise.
- Optimiser son efficacité professionnelle par la maîtrise des outils et méthodes de travail.

PRÉREQUIS

Vouloir monter en puissance dans la maîtrise de son poste.

PUBLIC CONCERNÉ

- Secrétaires amené(e)s à évoluer vers une fonction d'assistant(e)
- Assistant(e)s souhaitant répondre aux nouvelles exigences du métier

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre des parcours métiers **Assistant(e) de direction** (détails p. 94) et **Assistant(e) juridique**.
Plus de renseignements sur les parcours métiers p. 11

2 jours
14 heures

Code 54042

Tarif HT : 1 245 €
repas inclus

Paris
9-10 mars 2015
28-29 mai 2015
2-3 juillet 2015
1er-2 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Lyon
9-10 mars 2015
1er-2 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Assistant(e) : mieux gérer son temps et ses priorités " (code 54049 p. 104).

PROGRAMME

Élaborer sa définition de fonction

Outil 1 : le support " définition de sa fonction "
- Clarifier la finalité de son poste
- Délimiter ses marges de manœuvre et ses limites de responsabilité
- Valoriser ses missions spécifiques

Exercice d'application : élaboration du support " définition de fonction "
Partage d'expériences : l'évolution du métier et des missions de l'assistant(e)

Intégrer la culture d'entreprise et la culture " client "

Outil 2 : document interne décrivant les valeurs et missions de l'entreprise
- Connaître son entreprise et la présenter avec justesse
- Véhiculer ses valeurs, les respecter et les faire respecter
- Rester en cohérence : image personnelle / image entreprise

Partage d'expériences : l'utilité de bien connaître son entreprise

Se présenter et faire connaître ses contributions utiles

Outil 3 : techniques de valorisation de soi
- Présenter son métier comme un métier à part entière
- Valoriser ses compétences et les rendre utiles aux autres

Jeu de rôles : techniques de présentation, exposé de ses missions...
Partage d'expériences : le positionnement de l'assistant(e) dans l'équipe

Identifier les attentes et les besoins réciproques

- Se positionner dans le tryptique " assistant(e) / manager / équipe "
- Identifier les attentes de son manager et de l'équipe
- Exprimer ses besoins

Outil 4 : le contrat de collaboration
- Apporter une valeur ajoutée aux différentes missions

Exercice d'application : création d'un contrat de collaboration
Partage d'expériences : les différents modes de fonctionnement

Agir pour mieux informer et s'informer

Outil 5 : techniques de communication efficaces en entreprise
- Faciliter la circulation de l'information
- Mieux présenter ses idées en allant à l'essentiel
- Se créer un réseau d'information

Exercice d'application : les outils d'information

S'organiser autour d'un plan de journée

Outil 6 : le plan de journée
- Développer son aptitude à prévenir et à anticiper
- Hiérarchiser ses priorités et réduire les risques en planifiant

Autodiagnostic : plan de journée, suivi des actions, rétroplanning
Exercice d'application : suivi des actions, élaboration d'un rétroplanning

Optimiser sa communication relationnelle et développer son assertivité

Outil 7 : techniques d'affirmation de soi
- Découvrir et utiliser les clés d'une communication efficace
- Identifier les différentes personnalités pour mieux s'y adapter
- S'affirmer au quotidien : accueillir les critiques et les remarques positivement

Jeu de rôles : l'affirmation de soi
Partage d'expériences : modes de communication et style relationnel

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous maîtriserez les missions d'un(e) assistant(e) et saurez vous mettre au service de vos interlocuteurs en optimisant votre efficacité professionnelle.

Assistant(e) de plusieurs managers

Travailler en synergie pour gagner en efficacité

Les entreprises, pour de multiples raisons, privilégient les assistanats multiples. L'assistant(e) doit alors jongler avec des personnalités différentes, des domaines de compétences variés et des impératifs qui entrent parfois en concurrence. Si la diplomatie est indispensable, il existe aussi des outils et des compétences qu'il est possible de développer pour gagner en efficacité.

OBJECTIFS

- S'adapter aux besoins de chacun dans la limite des possibilités.
- Organiser son travail et gérer emplois du temps et priorités.
- S'adapter à ses différents managers.

PRÉREQUIS

Assister, dans l'exercice de ses fonctions, plusieurs managers.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s de direction
- Assistant(e)s de manager
- Toute personne ayant à assurer des fonctions d'assistant(e)

2 jours
14 heures

Code 54044

Tarif HT : 1 245 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
18-19 mai 2015
2-3 juillet 2015
1er-2 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Lyon
19-20 mars 2015
1er-2 octobre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook " (code 54209 p. 104).

PROGRAMME

Connaître les rôles et missions d'un(e) assistant(e) de plusieurs managers

- Identifier et définir les constantes d'un assistanat multiple
- Dessiner la carte de son poste
- Retrouver les limites de responsabilités et de délégation

Exercice d'application : analyse du contenu de son poste, des tenants et aboutissants des missions confiées et enjeux pour l'entreprise

Mettre en place une gestion du temps pertinente

- Analyser les différentes tâches et évaluer leur durée moyenne
- Définir les besoins en temps des différents donneurs d'ordres
- Organiser la gestion de son temps
- Installer les outils partagés ad hoc entre tous les acteurs : agendas partagés, tableaux de bord...
- Corriger les mauvaises pratiques et en choisir de plus performantes
- Hiérarchiser les tâches et gérer les priorités : méthode ABC

Exercice d'application : la gestion des demandes et l'adaptation des outils proposés dans le cadre des postes occupés par les participants

Communiquer de façon efficace

- Revoir les bases d'une communication efficace
- Adapter sa communication à un interlocuteur en fonction de ses besoins et de ses contraintes de fonctionnement
- Écouter et reformuler pour gagner du temps
- Se faire entendre et intervenir au bon moment
- Installer les circuits de communication les plus pertinents
- Apprendre à mieux connaître ses interlocuteurs

Exercice d'application : la communication et la recherche de solutions

Identifier les besoins des donneurs d'ordres et des services concernés

- Présenter ses compétences et ses moyens
- Définir avec chacun leurs attentes
- Clarifier les ressources temps de chacun
- Organiser, en accord avec les intéressés, les nouvelles procédures

Jeu pédagogique : entretien avec un donneur d'ordres

Développer des compétences de négociation pour aller vers plus de performance collective

- Proposer des solutions et devenir force de proposition
- Revoir les étapes de la négociation
- Négocier des délais
- Chercher des arbitrages
- Éviter ou résoudre les conflits

Jeu de rôles : négociation et résolution de conflits

Surmonter le stress lorsqu'il se présente

- Comprendre ce qu'est le stress et comment il se déclenche
- Mettre les émotions à leur juste place
- Gérer le niveau de stress
- Aider les interlocuteurs à minimiser les situations de stress

Exercice d'application : exercices antistress applicables au bureau

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment répondre aux demandes de vos différents managers tout en gagnant en efficacité.

Assistant(e) : mieux gérer son temps et ses priorités

Optimiser son organisation et sa performance

Le quotidien d'un(e) assistant(e) est fait d'une multiplicité de tâches qu'il lui faut faire le plus rapidement possible tout en étant rigoureux(se). Ne pas se laisser déborder par la pression, savoir s'organiser et gérer son temps sont des compétences clés pour une collaboration efficace avec son responsable hiérarchique.

OBJECTIFS

- Dresser un état des lieux de son mode de fonctionnement actuel.
- Effectuer les bons choix organisationnels pour gagner en productivité et en efficacité.
- Poser les bases d'une collaboration efficiente avec son responsable.

PRÉREQUIS

Être assistant(e) et désirer monter en compétence dans sa gestion du temps et des priorités.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s et secrétaires

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez comment optimiser votre organisation afin de gagner en temps et en efficacité.

PROGRAMME

Optimiser son organisation

- Gérer ses priorités
  Étude de cas : choix des critères pour hiérarchiser les priorités, distinguer l'urgent de l'important et savoir intégrer l'imprévu
- Gérer son temps
- Améliorer le classement et l'accès à l'information
  Autodiagnostic : les forces et faiblesses de son organisation en termes de gestion des priorités, de gestion du temps et d'efficacité des outils de classement

Optimiser la collaboration avec son responsable hiérarchique : les clés de l'efficacité

- Cerner les attentes et les contraintes de son responsable hiérarchique
- Fixer les règles du jeu
  Mise en situation : expression des réserves
- Identifier le mode de management de son supérieur hiérarchique
- Augmenter sa contribution à la performance globale de l'équipe et du manager en leur faisant gagner du temps
  Plan d'action personnel : élaboration de son guide personnel d'organisation

2 jours 14 heures

Code 54049

Tarif HT : 1 245 €
repas inclus

Paris
19-20 janvier 2015
8-9 juin 2015
23-24 novembre 2015
14-15 décembre 2015

Lyon
8-9 juin 2015
14-15 décembre 2015

Plus de dates sur www.efe.fr

Assistant(e) : optimiser l'utilisation d'Outlook

Transformer sa messagerie en un véritable assistant

Un salarié reçoit en moyenne 93 e-mails par jour et en envoie 38. Grâce aux possibilités offertes par la messagerie Outlook, l'assistant(e) d'aujourd'hui peut maintenir son niveau d'efficacité et faciliter la gestion commune d'un agenda, de tâches, de transmission d'informations avec son manager.

OBJECTIFS

- Maîtriser toutes les fonctionnalités de sa messagerie pour optimiser son organisation.
- Utiliser à bon escient les outils en matière d'agenda et de gestionnaire de tâches.

PRÉREQUIS

Utiliser régulièrement la messagerie Outlook dans son activité professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s et secrétaires

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'optimiser l'utilisation d'Outlook pour améliorer votre organisation, optimiser votre gestion du temps et atteindre vos objectifs.

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

PROGRAMME

Découvrir le panneau de contrôle

- Avoir une vue d'ensemble de son système de gestion intégré

Gagner du temps avec sa messagerie

- Optimiser son organisation sur Outlook pour gagner du temps à l'usage
- Traiter, trier, jeter, organiser ses e-mails
  Exercice d'application : création d'une architecture de classement et de règles de tri automatique, impression automatique de certains e-mails ciblés

Faciliter son quotidien avec les fonctionnalités agenda, gestionnaire de tâches et carnet d'adresses

- Mettre en place des catégories de planification et d'action
  Exercice d'application : organisation de tâches suivies et d'événements

1 jour 7 heures

Code 54209

Tarif HT : 845 €
repas inclus

Paris
23 mars 2015
12 juin 2015
9 octobre 2015
8 décembre 2015

Lyon
23 mars 2015
9 octobre 2015

Plus de dates sur www.efe.fr

Construire des tableaux de bord pertinents

Choisir les bons indicateurs, analyser l'information et la mettre en valeur

En tant que bras droit d'un manager, l'assistant(e) doit parfois prendre en charge le suivi de l'activité de l'entité. Comprendre les enjeux du reporting, construire des tableaux de bord répondant aux besoins du service, choisir les informations et les indicateurs clés permettent à l'assistant(e) d'élaborer des outils d'aide à la décision performants et de les présenter en réunion de façon attractive.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du reporting.
- Construire des tableaux de bord performants.
- Concevoir des présentations pertinentes pour rendre compte des résultats.

PRÉREQUIS

Être amené à concevoir des tableaux de bord et outils de reporting.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e) en charge de la conception des tableaux de bord et outils de pilotage de l'activité
- Toute personne en charge des tableaux de reporting de son service

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre des parcours métiers **Assistant(e) de direction** (détails p. 94) et **Assistant(e) juridique**.
Plus de renseignements sur les parcours métiers p. 11

2 jours
14 heures

Code 54294

Tarif HT : 1 260 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
28-29 mai 2015
29-30 juin 2015
24-25 septembre 2015
12-13 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

Salle de formation équipée d'un ordinateur par participant

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Présenter ses données de façon claire et impactante " (code 54291 p. 107).

PROGRAMME

Comprendre les enjeux du reporting

- Définir le reporting et comprendre ses objectifs et ses conséquences
- Connaître les objectifs d'un tableau de bord
- Comprendre l'organisation du reporting en entreprise
- Positionner le reporting dans la stratégie du service, de l'entreprise
- Analyser le rôle de l'assistant(e) et repérer son périmètre d'action

Partage d'expériences : la vision du reporting et de ses enjeux par les participants

Construire des tableaux de bord performants

Identifier les indicateurs de performance et de pilotage et leur utilité

- Dresser un paysage large des indicateurs de suivi et de performance existants
- Repérer les indicateurs pertinents pour son activité
- Définir les indicateurs à utiliser, en concertation avec son manager

Mise en situation : définition des indicateurs pertinents pour son service

Collecter et organiser ses données

- Gérer une base de données pertinente et utilisable rapidement
- Utiliser les formules et fonctions avancées d'Excel pour extraire rapidement les informations nécessaires
- Utiliser les clés de réussite d'un tableau de bord : forme et fond
- Construire différents types de tableaux de bord et créer les graphiques adéquats

Exercice d'application : création de différents tableaux de bord et graphiques avec Excel

Rendre visibles ses données

- Interpréter les chiffres et formuler un commentaire
- Utiliser PowerPoint pour mettre en valeur ses données et son analyse
- Mettre en valeur ses données et son reporting
- Passer en mode graphique pour plus de visibilité
- Préparer sa prise de parole

Mise en situation : présentation à l'oral des tableaux de bord réalisés précédemment

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez réaliser des tableaux de bord performants répondant aux attentes de votre responsable et vous saurez mettre en valeur vos données lors de présentations.

QUELQUES MOTS DE +

Vos indicateurs de gestion sont-ils les bons ?

Les indicateurs de gestion sont des informations, le plus souvent chiffrées, réunies sous forme de tableaux de bord.
Ils permettent de piloter, choisir et agir rapidement dans l'intérêt de l'entreprise.
Comment choisir les bons indicateurs ?
Comment ne pas vous perdre dans la multitude des informations à votre disposition ?

Voici les questions à vous poser en priorité :
• Quels sont vos objectifs ?
• Quelles informations vous permettent de mesurer la réalisation de vos objectifs ?
• Qu'allez-vous faire des informations que vous obtiendrez ?

Ensuite, viendront les questions portant strictement sur les indicateurs : de quels types doivent-ils être ? À quelle fréquence vont-ils être mis à jour ? Par qui ? Pertinence d'un indicateur plutôt qu'un autre...

S'affirmer en situation professionnelle

Assistant(e), développer son assertivité et sa confiance en soi

Parcours métier

S'affirmer pour prévenir de potentiels conflits et agir avec diplomatie font partie des compétences utiles à tout(e) assistant(e). S'inscrire dans une communication de confiance, faire partager ses idées et avoir conscience de ses atouts sont des gages de qualité. La collaboration alors mise en place est propice à une efficacité optimale.

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'affirmation de soi.
- Les mettre en pratique au quotidien pour construire et entretenir des relations efficaces avec tous ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité et sa confiance en soi pour mieux gérer les tensions au quotidien.

PRÉREQUIS

Manquer d'assertivité dans son quotidien professionnel.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s et secrétaires

PARCOURS MÉTIER

Cette formation peut être suivie dans le cadre du parcours métier **Assistant(e) de direction**.
Plus de renseignements sur ce parcours métier **p. 94**

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez développé votre assertivité et vos capacités de communication.

PROGRAMME

Découvrir les techniques de l'affirmation de soi

- Utiliser les techniques verbales et non verbales
- Développer sa confiance en soi

Autodiagnostic : trois composantes de sa communication

Étude de cas : mise en place d'une stratégie rationnelle émotive

Oser être soi-même : repérer ses atouts et les mettre en avant

- Identifier ses talents et les mettre en avant
- Mieux se connaître pour s'affirmer dans son environnement professionnel

Autodiagnostic : sa place dans la relation de travail et sa personnalité, identification de ses blocages et de ses freins, de ses points forts et de ses faiblesses

S'affirmer pour communiquer de manière constructive

- Mieux communiquer pour convaincre et faire partager ses idées

Jeu de rôles : utilisation de techniques de communication pour convaincre

- S'affirmer quotidiennement

Mise en situation : mise en évidence des méthodes pour savoir dire oui et savoir dire non avec diplomatie et détermination

Plan d'action personnel : élaboration d'un plan de progrès

2 jours 14 heures

Code 54050

Tarif HT : 1 245 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
25-26 juin 2015
8-9 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Lyon
25-26 juin 2015
7-8 décembre 2015

Plus de dates sur www.efe.fr

Mieux communiquer grâce à l'écoute active

Développer des relations professionnelles constructives

Parcours métier

Notre comportement est le reflet de nos émotions. Écouter, c'est capter des informations sur l'état émotionnel de l'interlocuteur, poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes réponses et entendre ce que la personne a à nous dire tout comme ce qu'elle ne nous dit pas.

OBJECTIFS

- Acquérir une stratégie de questionnement.
- Comprendre le langage verbal et non verbal.
- Identifier les attitudes et expressions pour améliorer sa communication.

PRÉREQUIS

Vouloir développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s souhaitant améliorer leur communication dans l'exercice de leurs fonctions

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous saurez utiliser les techniques d'écoute pour mieux communiquer, et gérer vos relations.

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Personnaliser sa communication grâce à la Process Com® " (code 53109 p. 86).

PROGRAMME

Améliorer sa perception de soi et d'autrui

- Les défauts de perception et les erreurs associatives

Exercice d'application : la perception des mots, des chiffres et des préjugés

Pratiquer l'écoute globale pour mieux comprendre son interlocuteur

Exercice d'application : à partir de courtes vidéos, identification des émotions primaires

Mise en situation : application des méthodes d'écoute globale en mettant l'accent sur les zones à observer

Maîtriser les méthodes d'analyse de la communication

Exercice d'application : à partir de courtes vidéos et de photos, identification des expressions et micro-expressions

Connaître et utiliser les techniques de communication

- Saisir l'importance de la forme par rapport au fond
- Sensibilisation à l'analyse comportementale
- Analyse de la communication verbale
- Cohérence et synchronisation

Mise en situation : simulations relatives à la vie de tous les jours en entreprise

2 jours 14 heures

Code 54234

Tarif HT : 1 245 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
22-23 juin 2015
24-25 août 2015
5-6 octobre 2015
3-4 décembre 2015

Présenter ses données de façon claire et impactante

Allier fond et forme au service de la performance

New

Manipuler des données brutes pour rendre les présentations attractives et claires dans des dossiers ou lors d'exposés requiert l'utilisation d'outils adaptés. Que l'on travaille à partir d'Excel, de Word ou de PowerPoint, il est nécessaire de dégager les informations principales. Des tableaux ou des graphiques suffisamment explicites complèteront efficacement le contenu d'un document, d'un rapport ou d'une présentation visuelle lors d'une réunion ou d'une conférence, sans interprétation inutile.

OBJECTIFS

- Identifier les informations principales à extraire de ses bases de données.
- Manipuler facilement les différents logiciels permettant une présentation claire de ses données.
- Gagner en impact lors de la présentation orale de ses données.

PRÉREQUIS

Les participants sont invités à se munir d'une présentation qu'ils ont eu à concevoir et à présenter. La formation s'appuiera sur ces expériences professionnelles pour coller à leurs attentes précises.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s et secrétaires ayant régulièrement à présenter des données
- Toute personne ayant à réaliser des présentations de données

2 jours
14 heures

Code 54291

Tarif HT : 1 260 €
repas inclus

Paris
30-31 mars 2015
28-29 mai 2015
29-30 juin 2015
24-25 septembre 2015
12-13 octobre 2015
7-8 décembre 2015

Renseignements & inscriptions : **01 44 09 25 08**

Cette formation en Intra : **01 44 09 21 95**

EXPERTISE +

Nous vous conseillons aussi " Les bases de la communication orale " (code 53172 p. 73).

PROGRAMME

Exploiter l'information

- Définir la nature des données à présenter
- Connaître et s'adapter à son public
- Interpréter et utiliser ses données
- Les règles de mise en pages et d'association de couleurs
- Définir les messages à faire passer
- Estimer l'impact du mode de présentation
- Faire évoluer et vivre ses présentations

Partage d'expériences : la façon dont sont habituellement bâties les présentations de résultats

Utiliser les différents logiciels de présentation de données

Excel

- Connaître les principales formules et fonctions d'Excel
- Valoriser la présentation de son tableau dans une feuille de calcul Excel
- Concevoir et créer un graphique clair

Exercice d'application : les rendus des différents graphiques et tableaux et leur intérêt selon l'objectif de la présentation

Word

- Réaliser des tableaux
- Créer des graphiques et insérer des images
- Utiliser les modes dessins, formes et chiffres

Mise en situation : réalisation d'un tableau dans Word et présentation au groupe

PowerPoint

- Connaître les règles d'usage de PowerPoint
- Mettre en forme un tableau, un graphique
- Animer un graphique de façon attractive
- Insérer et modifier une image / un dessin
- Gérer les organigrammes et diagrammes

Exercice d'application : conception de plusieurs slides de présentation de résultats sous forme de diagrammes et graphiques animés

Maîtriser la passerelle entre Excel, Word et PowerPoint

- Importer un tableau Excel dans Word ou PowerPoint
- Importer un graphique dans Word ou PowerPoint

Contrôler l'impression, le rendu en projection et la présentation orale

- Bien penser à l'apparence de son tableau, graphique ou diagramme
- Insérer des sauts de page et des répétitions de titres au bon endroit
- Maîtriser les couleurs
- Passer en mode diapo pour contrôler le rendu
- Préparer son intervention orale pour présenter ses résultats
- Utiliser le champ commentaire pour accompagner sa présentation

Mise en situation : chaque participant prend la parole pour faire une présentation rapide des graphiques et tableaux qu'il a réalisés durant la formation

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous gagnerez en clarté dans le rendu de vos présentations grâce aux outils et méthodes abordés durant la formation.

LE CONSEIL DU COACH

Pour présenter vos données efficacement, quelques conseils qui feront la différence :

- Choisissez le bon logiciel pour votre présentation. Faites l'inventaire des avantages et inconvénients de Word, Excel, PowerPoint et faites votre choix.
- Pensez systématiquement au visuel de votre support. Mettez-vous à la place des personnes à qui vous allez vous adresser. Utilisez des couleurs, simplifiez les informations, aérez la mise en pages.
- Travaillez soigneusement votre message. La présentation en elle-même ne se suffit pas. C'est votre prise de parole qui va lui donner du sens. Veillez donc à bien préparer votre message, à poser les informations clés par écrit pour vous assurer et exercez-vous !

Piloter un projet événementiel

Réussir ses manifestations et événements

La communication événementielle est un des outils à enjeux pour l'entreprise. Les méthodes issues du management de projet permettent de gérer la conception et la préparation de son événement sereinement et de viser la réussite de sa manifestation.

OBJECTIFS

- Identifier toutes les étapes pour préparer une manifestation ou un événement.
- Appliquer les méthodes du management de projet pour assurer la réussite de son événement.
- Capitaliser en interne et à l'extérieur autour de cette manifestation professionnelle.

PRÉREQUIS

Être en charge de l'organisation d'événements professionnels et souhaiter s'inspirer des méthodes de gestion de projet pour professionnaliser ses pratiques.

PUBLIC CONCERNÉ

- Collaborateurs des services marketing
- Assistant(e)s de communication

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis une méthode pour mener au succès votre manifestation ou événement professionnel, de sa conception jusqu'au jour J

PROGRAMME

Les fondamentaux

Exercice d'application : identification de son rôle dans l'organisation d'un événement

Les objectifs de la manifestation

Exercice d'application : construction d'un tableau de bord, définition d'indicateurs et création d'un budget

La phase de préparation de l'événement

Exercice d'application : construction d'un rétroplanning et d'un cahier des charges

La communication sur l'événement et autour de celui-ci

Exercice d'application : élaboration d'un plan de préparation d'événement

Le jour de l'événement : être responsable

- Recevoir les intervenants et faire un accueil personnalisé des invités
- Tenir son rôle d'interface entre l'entreprise et les fournisseurs

Le bilan de l'événement : retombées

Exercice d'application : à partir d'un cas concret, mise en place d'un plan d'action et de présentation pour valoriser un événement

2 jours 14 heures

Code 52226

Tarif HT : 1 340 €
repas inclus

Paris
12-13 mars 2015
18-19 juin 2015
28-29 septembre 2015
1er-2 décembre 2015

Lyon
11-12 juin 2015
23-24 novembre 2015

Assistant(e) d'équipe projet

Seconder le chef de projet et son équipe avec efficacité

L'assistant(e) tient une place particulière dans une équipe projet. Les spécificités du mode projet l'amènent à assurer un rôle important pour lequel il/elle doit développer des compétences clés : mettre en place une planification rigoureuse, maîtriser la nature transversale du projet, savoir communiquer efficacement. L'assistant(e) accompagnera alors son équipe vers la performance collective.

OBJECTIFS

- Contribuer efficacement à la planification, au suivi de l'état d'avancement et à la gestion documentaire.
- S'insérer dans l'équipe en développant une réelle valeur ajoutée.
- Épauler efficacement le chef de projet et être force de proposition.

PRÉREQUIS

Être assistant(e) projet ou souhaiter évoluer vers cette fonction.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistants-assistantes intégré(e)s à une équipe projet ou travaillant pour une ou plusieurs équipe(s) projet

▶ COMPÉTENCES ACQUISES

À l'issue de cette formation, vous maîtriserez votre rôle d'assistant(e) projet et contribuerez efficacement à la réussite du projet de votre équipe.

PROGRAMME

Cerner les points clés de la gestion de projet

- Comprendre les enjeux d'un projet : objectifs, coûts et délais
- Tenir compte de l'environnement organisationnel

Jeu de rôles : les responsabilités transversales, chef de projet et managers

- Comprendre le fonctionnement d'un projet

Jeu de rôles : la collecte et le traitement des informations

Étude de cas : l'évaluation des risques d'un projet

Repérer les activités clés où l'assistant(e) d'équipe projet tient un rôle essentiel

- Planification, suivi et tableaux de bord

Exercice d'application : la construction du planning initial d'un projet et sa mise à jour

- Communications interne et externe

Exercice d'application : plan de communication et restitution en groupe sur la base d'exemples de projets fournis

- Gestion documentaire
- Comprendre et participer à la mise en place d'une bonne dynamique d'équipe

Maîtriser le rôle de l'assistant(e) projet

Plan d'action personnel : formalisation et priorisation des actions à mettre en œuvre pour faire évoluer sa fonction d'assistant(e) d'équipe projet

2 jours 14 heures

Code 52117

Tarif HT : 1 280 €
repas inclus

Paris
1er-2 avril 2015
8-9 juin 2015
24-25 septembre 2015
26-27 novembre 2015

Lyon
1er-2 avril 2015
24-25 septembre 2015

Assistant(e) RH

S'initier à la gestion du personnel

Blended Learning

De la déclaration d'embauche d'un nouveau salarié à la délivrance d'un certificat de travail au moment de la rupture du contrat de travail, les formalités et règles à respecter sont nombreuses et impliquent pour tout assistant(e) Ressources Humaines d'avoir une bonne connaissance de la législation sociale.

OBJECTIFS

- Maîtriser les fondamentaux de la législation sociale et de l'administration du personnel.
- Identifier les enjeux stratégiques de la fonction RH.
- Se positionner en interface efficace vis-à-vis des salariés et de la hiérarchie.

PRÉREQUIS

Avoir des connaissances en droit du travail ou avoir suivi " Maîtriser la pratique du droit du travail - Niveau 1 " (code 10001 sur www.efe.fr).

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s RH et assistant(e)s du personnel

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'assurer efficacement le suivi des procédures liées à la gestion du personnel.

PROGRAMME

Maîtriser les fondamentaux du droit du travail et les obligations du service RH

- Respecter le calendrier des formalités
- Gérer le contrat de travail
  Exercice d'application : recensement des documents à établir lors de l'embauche, avec la constitution du dossier du salarié, la préparation du contrat de travail et l'élaboration de la fiche de compétences
- Contrôler l'administration du personnel
  Exercice d'application : organisation et mise à jour du dossier individuel des salariés
- Identifier les différents partenaires et intervenants
- Cerner le pouvoir disciplinaire de l'employeur : portée et limites
- Maîtriser le contentieux prud'homal

S'impliquer efficacement dans les missions RH

- Prendre toute la mesure de l'évolution de la fonction RH
- Participer à la gestion des compétences
- Communiquer une image positive du département et de la stratégie RH
  Mise en situation : assistant(e) RH, relais et interface pour intervenir efficacement au quotidien, en situation exceptionnelle ou de crise
  Partage d'expériences : fixation d'objectifs en terme de développement des qualités relationnelles

3 jours 21 heures

Code 10044

Tarif HT : 1 770 €
repas inclus

Paris
25 au 27 mars 2015
24 au 26 juin 2015
1er au 3 décembre 2015

Lyon
24 au 26 juin 2015
1er au 3 décembre 2015

Assistant(e) Ressources Humaines

Cycle long pour maîtriser les outils et process RH

Blended Learning

Dans un environnement social réglementé, l'assistant(e) RH tient une place essentielle. Comprendre les interactions entre les différents besoins de l'entreprise et les nombreuses obligations qu'impose la réglementation du travail permet à la fois de sécuriser l'entreprise et de développer une relation sociale et humaine de qualité.

OBJECTIFS

- Cerner le lien entre toutes les missions de la fonction.
- Maîtriser l'essentiel des obligations à remplir et leur calendrier.
- Acquérir les réflexes juridiques adéquats et savoir trouver la bonne information.

PRÉREQUIS

Avoir une première expérience dans la fonction RH.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e) des ressources humaines en poste ou à venir
- Assistant(e) de direction en PME assumant la charge RH ou souhaitant évoluer vers la fonction RH

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez capable de respecter les principales obligations sociales de l'entreprise et de participer efficacement au développement des outils RH.

PROGRAMME

MODULE 1 Définir la place de la fonction RH dans l'entreprise

- Identifier les missions RH et leur cadre juridique
  Étude de cas : analyse d'un règlement intérieur
- Maîtriser les obligations liées à l'emploi dans l'entreprise
  Exercice d'application : rédaction d'une annonce et analyse d'un CV

MODULE 2 Maîtriser la relation contractuelle du travail

- Rédiger et administrer le contrat de travail
  Étude de cas : analyse d'un bulletin de paie

Gérer les absences

- Gérer la vie et la fin du contrat de travail
  Exercice d'application : rédaction du formulaire d'une rupture conventionnelle

MODULE 3 Gérer les relations avec les partenaires internes et externes

- Cerner le rôle et les spécificités des différentes IRP
- Sécuriser les relations avec les partenaires externes
  Exercice d'application : rédaction d'une déclaration d'accident du travail

6 jours 42 heures

Code 10138

Tarif HT : 2 950 €
repas inclus

Paris
voir les dates sur www.efe.fr

Assistant(e) juridique - Niveau 1

Assimiler ses missions clés

L'assistant(e) juridique a pour mission principale d'assister un juriste. En dehors des activités traditionnellement dévolues à l'assistant(e), elle se doit de maîtriser des tâches spécifiques liées à l'environnement juridique.

OBJECTIFS

- Rédiger les actes indispensables au secrétariat juridique des sociétés et préparer les contrats types.
- Mettre en place des tableaux de bord de suivi des dossiers contentieux.
- Mettre en œuvre une méthodologie de recherche documentaire.

PRÉREQUIS

Être amené à effectuer des travaux de secrétariat juridique.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s juridiques

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de réaliser les outils opérationnels nécessaires à votre fonction d'assistanat juridique.

Blended Learning : e-évaluation amont → formation présentielle → e-évaluation aval

PROGRAMME

Du secrétariat juridique au suivi des contrats : être un relais efficace pour le service et gérer son stress

- Maîtriser le vocabulaire juridique indispensable au quotidien
- Assurer le secrétariat juridique des sociétés
  Étude de cas : déroulement complet d'une assemblée générale avec toutes les étapes clés de A à Z
- Préparer les contrats types adaptés
  Exercice d'application : préparation de la trame d'un contrat type et repérage des clauses essentielles
- Organiser le suivi de l'activité contentieuse du service : mettre en place les tableaux de bord de suivi des dossiers
  Exercice d'application : méthodologie pour créer un tableau de bord de suivi en fonction de ses objectifs

Documentation juridique : définir la meilleure méthode pour optimiser ses recherches

Mettre en place une stratégie de recherche efficace

Exercice d'application : recherche et démonstration des sites internet les plus utiles

- Traiter et diffuser l'information juridique

2 jours 14 heures

Code 20005

Tarif HT : 1 345 €
repas inclus

Paris
2-3 février 2015
1er-2 juin 2015
24-25 septembre 2015
23-24 novembre 2015
4-5 février 2016

Lyon
28-29 mai 2015
16-17 novembre 2015

Assistant(e) fiscaliste

Maîtriser ses missions clés

L'environnement d'un service fiscal exige la maîtrise de certaines règles essentielles qu'un(e) assistant(e) fiscaliste doit intégrer pour améliorer son efficacité, participer au bon déroulement du service et permettre un suivi efficace des dossiers.

OBJECTIFS

- Acquérir le vocabulaire fiscal indispensable.
- Cerner le calendrier des formalités de l'entreprise.
- Seconder efficacement le service fiscal.

PRÉREQUIS

Évoluer au sein d'un service fiscal.

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s fiscalistes
- Toute personne amenée à évoluer vers un poste d'assistant(e) fiscaliste

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de maîtriser tous les concepts fiscaux indispensables afin de mieux collaborer avec les services fiscaux de votre entreprise.

PROGRAMME

Cerner les données essentielles de la fiscalité des entreprises

Identifier le rôle du service fiscal dans l'entreprise

- Définir les missions du service fiscal
- Cerner le rôle de l'assistant(e) fiscaliste
- Identifier les compétences requises

Avoir une vue d'ensemble des principales notions fiscales

- Intégrer le langage fiscal
- Cerner l'environnement fiscal de l'entreprise
- Identifier les différentes sources du droit fiscal

Intégrer l'essentiel sur les impôts dus par une entreprise

- Cerner les impôts payés par les entreprises
- Maîtriser les obligations déclaratives de l'entreprise
- Connaître les délais limites de déclaration et de paiement

Étude de cas : comptabilisation des différents postes donnant lieu à des retraitements fiscaux en matière d'impôt sur les sociétés
Exercice d'application : application des règles de TVA

Assurer le suivi du paiement de l'impôt sur les sociétés

- Cerner le mécanisme de l'impôt sur les sociétés
- Déterminer le montant de chaque acompte
- Remplir les bordereaux d'acompte et de liquidation
  Étude de cas : analyse des différents formulaires utilisés pour le respect des déclarations fiscales
- Assurer le reporting vers la société mère

Assurer la veille fiscale pour le service

- Retrouver un texte officiel
- Identifier les sources d'information

2 jours 14 heures

Code 30058

Tarif HT : 1 395 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
22-23 juin 2015
21-22 septembre 2015
3-4 décembre 2015

Assistant(e) des services comptables

Tenir la comptabilité courante d'une entreprise

L'enregistrement d'écritures courantes, la participation à des travaux de fin de mois sont les tâches qui incombent aux assistant(e)s des services comptables. Il convient également d'être capable de participer activement aux arrêtés de fin de mois en effectuant des travaux de rapprochement et de contrôle permettant la sortie d'états financiers fiables.

OBJECTIFS

- Maîtriser le vocabulaire comptable.
- Lire et interpréter les états comptables.
- Assurer l'enregistrement des mouvements financiers liés à l'activité de l'entreprise.

PRÉREQUIS

Avoir déjà effectué quelques travaux en comptabilité.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne chargée de travaux occasionnels en comptabilité

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de tenir la comptabilité courante d'une entreprise.

Calculatrice indispensable

PROGRAMME

Identifier les notions essentielles de la comptabilité

- Cerner la fonction comptable et son rôle dans l'entreprise
- Maîtriser les mots de la comptabilité

Intégrer le principe de passation des écritures

- Maîtriser l'organisation comptable
  Exercice d'application : élaboration de la balance des comptes
- Intégrer l'obligation de remettre un fichier des écritures comptables au vérificateur des impôts
  Exercice d'application : enregistrement d'écritures avec et sans TVA, incidences sur le bilan et le compte de résultat
  Exercice d'application : enregistrements d'écritures courantes

Lire et interpréter les documents de synthèse

- Le bilan, le compte de résultat et l'annexe

Procéder aux contrôles périodiques

Exercice d'application : lettrage d'un compte client et écritures de régularisation
Exercice d'application : établissement d'un rapprochement bancaire

Comprendre les écritures non courantes et de fin de période

Exercice d'application : à partir d'une balance fin de mois, vérifier la cohérence des comptes et passer les écritures correctives

3 jours 21 heures

Code 60047

Tarif HT : 1 825 €
repas inclus

Paris
2 au 4 février 2015
10 au 12 juin 2015
16 au 18 novembre 2015
3 au 5 février 2016
Lyon
10 au 12 juin 2015
16 au 18 novembre 2015

Assistant(e) direction administrative et financière

Maîtriser les missions clés au sein d'une direction financière

L'assistant(e) de direction administrative et financière assiste quotidiennement le DAF. Ses missions vont ainsi de la rédaction des comptes-rendus de réunions à la gestion des documents financiers. Il lui est indispensable de bien connaître l'environnement comptable et financier de l'entreprise.

OBJECTIFS

- Maîtriser l'environnement comptable et financier de l'entreprise.
- Identifier les principaux documents financiers, leur finalité et les interactions.
- Communiquer avec les différents interlocuteurs et partenaires d'une direction financière.

PRÉREQUIS

Connaître l'environnement économique et financier d'une entreprise ou avoir suivi " Finance pour non-financiers - Niveau 1 " (code 91100 sur www.efe.fr).

PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant(e)s dans une direction financière d'entreprise

▶ COMPÉTENCES MÉTIER

À l'issue de cette formation, vous serez capable de maîtriser les missions d'assistanat au sein d'une direction financière et de communiquer efficacement avec l'ensemble de vos interlocuteurs.

PROGRAMME

Situer la place de la direction financière dans l'entreprise

- Connaître l'environnement d'une direction financière
  Partage d'expériences : réflexion en commun avec tous les participants sur le fonctionnement d'une direction financière
- Identifier les obligations de l'entreprise
  Test de connaissances : quiz sur les points clés de la vie juridique des sociétés
- Maîtriser le vocabulaire et le contenu des documents financiers
  Étude de cas : recherche d'informations et analyse commentée des documents financiers d'une entreprise

Maîtriser les outils de la gestion financière

- Découvrir les bases de l'analyse financière
  Test de connaissances : quiz sur la compréhension de la gestion comptable et financière
- Utiliser les outils de gestion et de pilotage de la direction financière
  Exercice d'application : préparation du dossier avec les informations collectées en vue d'une présentation de business plan

2 jours 14 heures

Code 91295

Tarif HT : 1 495 €
repas inclus

Paris
19-20 mars 2015
24-25 septembre 2015
26-27 novembre 2015
Lyon
19-20 mars 2015
26-27 novembre 2015

VOTRE FORMATION ÉTAPE PAR ÉTAPE

1 VOTRE INSCRIPTION

- en ligne sur **www.efe.fr**
- par e-mail : **inscriptions@efe.fr**
- par téléphone : **01 44 09 25 08**
- par courrier : **EFE - 35 rue du Louvre 75002 PARIS**
- par fax : **01 44 09 22 22**

2 LE SUIVI DE VOTRE INSCRIPTION

- Un **accusé de réception** dans les 24 h pour confirmer votre inscription
- **Votre convocation** 15 jours avant la formation précisant les lieu, horaires et plan d'accès
- Un **formulaire de recueil des besoins** envoyé en amont pour exprimer vos attentes

Un imprévu ?

Faites-vous remplacer ou reportez votre inscription jusqu'à 15 jours avant votre formation

3 L'ORGANISATION DE VOTRE DÉPLACEMENT

- Pour réserver votre chambre d'hôtel, contactez notre centrale de réservation BBA :
  - Par téléphone au **01 49 21 55 90**
  - Par e-mail : solution@netbba.com
  - Par fax au **01 49 21 55 99** en précisant que vous participez à une formation EFE
- **Accessibilité et régimes spéciaux :** prévenez-nous lors de votre inscription

handicap moteur · handicap visuel · handicap auditif

4 VOUS ÊTES ARRIVÉ... ALL INCLUSIVE !

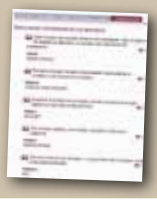
- **L'accueil** - À Paris et Lyon, nos hôtesses vous accueillent et vous guident vers votre salle de formation.
- **Les horaires** - Nos formations débutent à 9h et se terminent à 17h30. Les horaires du dernier jour sont adaptables en fonction des impératifs de transport de chacun. Nous vous garantissons une durée de formation de 7 heures par jour.
- **Pauses-café et déjeuners inclus** - Petit-déjeuner d'accueil et 2 pauses dans la journée avec café, thé, jus de fruits et mignardises. Profitez d'un déjeuner dans un restaurant du quartier pour échanger avec l'animateur et les autres participants de la formation.

5 VOTRE SALLE DE FORMATION AMÉNAGÉE POUR FAVORISER L'APPRENTISSAGE ACTIF

- **Salles à la lumière du jour** dont la disposition favorise l'apprentissage et les échanges entre participants
- **Retrouvez votre kit formation en salle** : copie du support de formation imprimé, bloc-notes et stylo, bouteilles d'eau...
- **Des aménagements spécifiques en fonction du thème de la formation :** ordinateurs individuels, écrans TV et espaces dédiés à la ludo-pédagogie

6 ... ET POUR FINIR !

- **Pour les formations Blended Learning :** e-évaluation aval, classe virtuelle, communauté d'apprenants... poursuivez votre formation à distance.
- **À J+3, remplissez votre bilan qualité en ligne** pour accéder à votre support de formation dématérialisé.
- **Un responsable de secteur vous contacte** immédiatement si la formation n'a pas répondu à vos attentes pour trouver des solutions alternatives.
- **Figurez dans notre LEARNING ADVISOR®** en donnant votre avis !



- **Un autre besoin de formation ?**
- **Un collègue à parrainer ?**

Contactez notre service relation clients au **01 44 09 25 08** **infoclient@efe.fr**

BULLETIN D'INSCRIPTION

Bulletin à photocopier et à retourner au service inscriptions
EFE - 35 rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : 01 44 09 25 08 - Fax : 01 44 09 22 22 - E-mail : inscriptions@efe.fr

L'entreprise

Nom de l'entreprise : _____
N° SIRET : _____
Code APE/NAF : _____
Adresse : _____
_____
_____
Code postal : _____ Ville : _____
Pays : _____

Personne chargée de l'inscription
Mme ❑ Mlle ❑ M. ❑
Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____
Tél. : _____ Fax : _____
E-mail(1) : _____
Adresse : _____
_____
_____
Code postal : _____ Ville : _____

Participant 1

Mme ❑ Mlle ❑ M. ❑
Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____
Tél. : _____ Fax : _____
E-mail(1) : _____
Adresse : _____
_____
_____
Code postal : _____ Ville : _____

Participant 2

Mme ❑ Mlle ❑ M. ❑
Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____
Tél. : _____ Fax : _____
E-mail(1) : _____
Adresse : _____
_____
_____
Code postal : _____ Ville : _____

(1) Indispensable pour vous adresser la convocation à la formation

Membre de la Fédération de Formation Professionnelle habilité à délivrer une attestation descriptive de formation

Formation

Titre : _____
_____
Code : _____
Date(s) : _____
❑ Paris ❑ Lyon
Prix HT : _____

Facturation / Financement

Adresse de facturation **(indispensable)** :
_____
_____
Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?
Oui ❑ Non ❑
Si oui, numéro : _____

EFE se réserve le droit d'exclure le participant à la formation si le client n'a pas transmis son bon de commande à EFE avant le début de la formation.

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ❑ Non ❑
Numéro de prise en charge : _____
Adresse de votre OPCA : _____
_____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à EFE au premier jour de la formation, EFE se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au client.

Règlement

❑ Ci-joint un chèque de _____ € TTC
à l'ordre d'EFE Cursus
❑ par virement à notre banque : BNP PARIBAS
ELYSÉE HAUSSMANN, 37-39 rue d'Anjou,
75008 Paris,
Compte n° 30004 00819 00011882412 61,
libellé au nom d'EFE Cursus

Le soussigné accepte les conditions générales de vente au verso.
Nom : _____ Prénom : _____
Date _____

Signature et cachet de l'entreprise

CU1553 WEB

Toute facture tient lieu de convention de formation simplifiée.
Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 06/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 06/08/04, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services d'EFE. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification. Nos adresses peuvent faire l'objet d'une cession, d'une location ou d'un échange à d'autres sociétés.
Si vous ne souhaitez pas être destinataire de leurs documents, merci de nous le signaler.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. OBJET

- Le présent document, ci-après " Conditions Générales de Ventes " (" CGV "), s'applique à toutes les offres de formation proposées par la Société, filiale du groupe ABILWAYS et faisant l'objet d'une commande de la part du Client, à savoir les formations présentielles et les formations e-learning, correspondant à des modules de formation dans un espace électronique sécurisé, en mode e-learning (ou Formations Ouvertes et À Distance - FOAD), accessibles depuis sa plate-forme.
- L'offre de services développée est conforme à la circulaire n° 2001/22 du 20 juillet 2001 de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle relative aux formations ouvertes et à distance " FOAD " (e-learning).
- La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, le bulletin d'inscription signé (fax, transmission électronique, courrier). Pour chaque action de formation, le Client reçoit deux exemplaires de la convention de formation dont un exemplaire nous est impérativement retourné signé et revêtu du cachet commercial du Client.
- Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leur annexe, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.
- Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par la Société, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.
- La Société se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la Société et le Client.

2. TARIF

- Le prix par participant est indiqué sur chaque fiche de formation. Les tarifs sont également consultables sur le site internet de la Société et sur le catalogue de formations de l'année en cours.
- L'inscription est effectuée au nom de la personne physique (participant) mais le Client de la Société est l'entreprise ou l'institution (contractant) figurant sur le bulletin d'inscription et payant le montant de la formation.
- Tous les prix sont indiqués en euros, hors taxes et sont donc à majorer du taux de TVA en vigueur au jour de l'inscription.
- Toute formation ou tout cycle commencé est dû en totalité à titre d'indemnité, même si le participant ne s'est pas présenté.
- Nos tarifs sont forfaitaires. Dans le cas d'une formation présentielle, ou comportant une partie présentielle, ils comprennent la documentation pédagogique remise pendant la formation.

3. RÈGLEMENT

- Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer à l'inscription*, ou à réception de la facture, comptant, sans escompte, par virement ou par chèque à l'ordre de la Société EFE CURSUS sauf autres dispositions particulières.

* Excepté pour les collectivités territoriales qui, conformément aux règles établies par la comptabilité publique, règlent " après service fait ".

- Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de la Société donnera lieu à l'application de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et à une indemnité forfaitaire de 40 € conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.
- En cas de paiement effectué par un OPCA, il appartient au bénéficiaire de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la part non prise en charge sera directement facturée au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à la Société au premier jour de la formation, la Société se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.
- La Société se réserve le droit :
  - d'exclure le participant à la formation si le Client n'a pas transmis son bon de commande à la Société avant le début de la formation ;
  - d'exclure de toute formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV ;
  - de suspendre l'accès à un module de formation e-learning, tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité ;
  - de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

4. ANNULATIONS / REMPLACEMENTS / REPORTS

Formulées par écrit :

- l'annulation de formations présentielles donne lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elle est reçue au plus tard quinze jours avant le début de la formation. Passé ce délai, le montant de la participation retenu sera de 30 % si l'annulation est reçue 10 jours inclus avant le début de la formation, 50 % si elle est reçue moins de 10 jours avant le début de la formation ou 100 % en cas de réception par la Société de l'annulation moins de trois jours avant le jour J, à titre d'indemnité forfaitaire. Cependant, si concomitamment à son annulation, le participant se réinscrit à une formation programmée la même année que celle initialement prévue, aucune indemnité forfaitaire ne sera retenue, à moins qu'il annule cette nouvelle participation et ce, quelle que soit la date d'annulation. Pour les personnes physiques uniquement les articles L6353-3 et suivants s'appliquent.
- les annulations de formation e-learning, même comprenant un présentiel, font l'objet d'une indemnité correspondant au coût de l'inscription à ladite formation.
- le dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.
- Pour les formations présentielles, les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées des remplaçants.
- Pour les formations de e-learning, des remplacements de participants sont admis à condition d'en informer la Société sept jours à l'avance, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées des remplaçants. À défaut, une indemnité correspondant au coût de l'inscription à ladite formation sera due à la Société.
  Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, la Société se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à votre convenance, un avoir sera émis.
- La Société se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

5. E-LEARNING

- En cas de commande d'un produit " e-learning ", les conditions spécifiques d'accès aux modules, ainsi que leurs caractéristiques sont détaillées aux " CONDITIONS PARTICULIÈRES E-LEARNING ", qui font l'objet d'un document séparé, et annexé aux présentes, communiqué, dans leurs dernières versions, sur le site Internet de la Société.
- L'adhésion aux Conditions Particulières emporte adhésion aux présentes CGV.

6. RESPONSABILITÉ - INDÉMNITÉS

- L'employeur - ou selon le cas le participant - s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de la Société. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré la Société pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le participant et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que la Société ne puisse être recherchée ou inquiétée.
- La responsabilité de la Société envers le Client est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie.
- En aucun cas, la responsabilité de la Société ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.
- Dans tous les cas, la responsabilité de la Société est exclue en cas de force majeure.

7. CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de la Société que pour les fins stipulées à la commande.
- La Société détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.
- Le Client s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de la Société ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de la Société ou de ses ayants droit.
- Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

8. - COMMUNICATION

- Le Client accepte d'être cité par la Société comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de la Société.
- À cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article 7 ci-dessus, la Société peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

9.- INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

- Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la Société met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions. Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de la Société. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification auprès de la Société, via une demande en ligne (correctionbdd@efe.fr) ou par courrier à : EFE CURSUS - 35 Rue du Louvre - 75002 Paris - France en indiquant vos nom, prénom et adresse.
- Nos adresses peuvent faire l'objet d'un échange, d'une cession ou d'une location à d'autres Sociétés à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez vous opposer à la transmission de ces données, selon les modalités ci-dessus.

10. - CONTESTATION ET LITIGES

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera soumise à la loi française et portée devant le Tribunal de Commerce de Paris.

ANNEXE - CONDITIONS PARTICULIÈRES E-LEARNING

1- OBJET DU CONTRAT

- Les présentes conditions régissent l'accès et l'usage par les Clients de la Société de sa plate-forme pour l'exécution des prestations de e-learning énumérées à l'article « OBJET » des CGV, de façon non exhaustive.
- L'adhésion aux Conditions Particulières emporte adhésion aux CGV.

2- ACCÈS AU SERVICE

a. Prérequis technique

- Le Client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la plate-forme employée par la Société.
- Il ne pourra pas se prévaloir, postérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

b. Accès au(x) module(s)

- La personne physique inscrite par le Client à la formation (le " bénéficiaire ") accède au module via un accès distant sur la plate-forme.
- Après réception du bon de commande signé par le Client et du règlement, la Société transmet au bénéficiaire les identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) permettant l'accès à la plate-forme de formation avec « la traçabilité du travail effectué » (durées et horaires de connexion) et les notations conséquentes aux exercices proposés.
- Si la formation est prise en charge en totalité ou en partie par un organisme collecteur, l'identifiant et le mot de passe seront adressés à l'utilisateur après réception, par la Société de l'accord de prise en charge.

3- MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE

a. Droit d'usage personnel

- Les identifiants livrés par voie électronique au bénéficiaire sont personnels et confidentiels et ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne salariée ou non du Client ou revendus, sauf à notifier expressément, avant la première connexion, le changement de bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article " ANNULATION CHANGEMENT REPORT " des CGV.
- En cas de perte de ses identifiants par le bénéficiaire, le Client s'engage à informer la Société sans délai. À défaut, le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants.
- En cas de cession ou de partage constatés des identifiants, la Société se réserve le droit de suspendre l'accès à la plate-forme, sans indemnité ni préavis.

b. Durée et garantie du service

- Les accès à la formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.
- Le Client s'engage à informer la Société dans un délai de 24 heures de tout dysfonctionnement technique.

1. *Dysfonctionnement technique*. La Société s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, la Société prolongera la durée d'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. Néanmoins, la Société ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :
   - à un cas de force majeure
   - à des coupures de courant
   - à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

2. *Maintenance*. La Société se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :
   - de prévenir le Client au moins 24 heures à l'avance
   - de limiter le temps d'interruption du service au strict minimum
   - de proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

   Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par la Société.

c. Non-conformité et anomalies

- Par " non-conformité " on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le Client.
- Par " anomalie " on entend tout incident, blocage, dégradation des performances, panne, non-respect des fonctionnalités définies dans la documentation mise à la disposition du Client et des utilisateurs sur le site internet empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s). La Société ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).
- Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) par rapport à la documentation précitée doit être formulée par écrit dans les 8 jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seule la Société peut intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.
- Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :
  - les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de la Société
  - les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par la Société
  - les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non-conformes à la documentation disponible sur le site internet.

4 - LIMITE DES RESPONSABILITÉS

- La Société s'efforce d'assurer au mieux l'accès permanent à ses sites internet ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations disponibles sur ses sites mais n'est tenu que d'une obligation de moyens envers le Client. La responsabilité de la Société ne saurait être recherchée en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.
- Le Client ou le bénéficiaire, professionnels du droit ou non, sont seuls responsables tant du choix des modules achetés, que de l'usage et des interprétations qu'ils en font, des résultats qu'ils obtiennent, des conseils et actes qu'ils en déduisent et/ou émettent. En aucun cas le contenu des sites objets des présentes n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un conseil.
- En tout état de cause, si la responsabilité de la Société était retenue, le montant de sa garantie est limité selon les termes de l'article RESPONSABILITÉ des CGV.

5 - DROIT DE RÉTRACTATION DU CLIENT PERSONNE PHYSIQUE

- Conformément à la réglementation du Code du travail, le Client personne physique (à savoir le bénéficiaire entreprenant une formation à titre individuel et à ses frais) est libre de se rétracter dans les conditions légales et d'annuler sa commande dans un délai de 10 jours francs à compter de sa réception. Aucune somme ne pourra être exigée avant l'expiration du délai de rétractation.

6 - CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- Pour pouvoir suivre les formations dispensées par la Société, il est nécessaire de s'identifier grâce aux identifiants de connexions fournis lors de l'inscription. Afin que le bénéficiaire n'ait pas à s'identifier à chaque page visitée, il est fait usage d'un « cookie », fichier enregistré sur sa machine le temps de sa visite sur le site. Ce fichier ne contient pas d'information nominative (seulement un identifiant de session) et est détruit dès la fermeture du navigateur.
  Aucun autre " cookie " n'est employé par la Société.
- La protection des données personnelles est assurée selon les dispositions de l'article " Confidentialité et Propriété Intellectuelle " des CGV.

EFE

EFE CURSUS - 35 rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : 01 44 09 25 08 - Fax : 01 44 09 22 22
E-mail : efe@efe.fr - Site : http//www.efe.fr

**Vous acceptez les conditions particulières qui figurent sur le site http//www.efe.fr*

Blog et newsletter : 2 outils pour rester à la pointe de l'actualité de votre secteur !

Vous souhaitez profiter de l'expertise de nos professionnels au travers d'interviews et d'analyses de sujets d'actualité ?

Abonnez-vous gratuitement à notre newsletter **Analyses Experts - Management Efficacité professionnelle** et partagez vos meilleures pratiques en Management et Efficacité professionnelle sur le blog du manager et de ses équipes !

Les différentes thématiques abordées :

- Manager en mode start-up : les fondateurs de Videdressing vous disent tout !...
- Culture managériale : et la convivialité b..... !
- PowerPoint : les clés pour ne pas endormir votre auditoire

REJOIGNEZ-NOUS !

EFE sur votre mobile

EFE
35, rue du Louvre
75002 Paris
tél : 01 44 09 24 24

Pour tout renseignement ou projet formation
Tél. : 01 44 09 25 08
e-mail : infoclient@efe.fr

EFE est une marque du groupe ABILWAYS

WWW.EFE.FR